

TAPAHTUMA MAAHANMUUTTAJAPERHEILLE KOTOUTUMISEN TUKENA:

Suunnittelu, toteutus ja arviointi palvelumuotoilua
soveltaen

Asta Inkeri Laaksonen
Heidi Pauliina Rätty

Opinnäytetyö
Huhtikuu 2012

Degree Programme in Facility Management
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala





Tekijä(t) LAAKSONEN, Asta RÄTY, Pauliina	Julkaisun laji Opinnäytetyö	Päivämäärä 16.04.2012
	Sivumäärä 65	Julkaisun kieli Suomi
	Luottamuksellisuus () saakka	Verkojulkaisulupa myönnetty (X)
Työn nimi TAPAHTUMA MAAHANMUUTTAJA PERHEILLE KOTOUTUMISEN TUKENA: Suunnittelu, toteutus ja arviointi palvelumuotoilua soveltaen		
Koulutusohjelma Degree Programme in Facility Management Sosiaalialan koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) HINTIKKA-MÄKINEN, Kirsti MOILANEN, Johanna		
Toimeksiantaja(t) Jyväskylän kaupungin maahanmuuttajapalvelut		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Toiminnallinen opinnäytetyö toteutettiin yhteistyössä Jyväskylän maahanmuuttajapalveluiden kanssa ja sen tarkoituksena oli suunnitella ja järjestää tapahtuma maahanmuuttajaperheille. Maahanmuuttajapalvelut auttavat maahanmuuttajia ja kiintiöpakolaisia heidän sopeuttamisessaan suomalaiseen yhteisöön samalla tukien Jyväskylän kaupungin monikulttuurista kehitystä. Opinnäytetyössä on kuvattuna tapahtuman suunnittelu- ja toteutusprosessi, joka toteutettiin soveltamalla siihen palvelumuotoilun käytänteitä. Suunnitteluprosessi alkoi tapahtumaidean esittelemisellä asiakkaalle, Jyväskylän Maahanmuuttajapalveluille, jonka jälkeen heidät haastateltiin heidän toiveidensa tapahtuman suhteen kartoittamiseksi. Lopullinen suunnitelma perustettiin haastattelujen perusteella ja tapahtuma toteutettiin sen mukaisesti. Tapahtuman jälkeen asiakkaiden kanssa järjestettiin palautekeskustelu, jolla pyrittiin arvioimaan tapahtuman onnistuneisuutta kuten myös laatimaan ideoita tapahtuman jatkokehitystä varten.</p> <p>Tavoitteenamme oli järjestää asiakkaidemme toiveiden mukainen tapahtuma, joka tarjoaa miellyttäviä kokemuksia sen käyttäjille. Halusimme tapahtuman myös tukevan maahanmuuttajien kotoutumisprosessia. Tapahtuman teema oli ”Talvipäivä” ja sen oli suunniteltu sisältävän pelejä, erilaisia talviaktiviteetteja, kuten mäenlaskua ja lumiveistosten tekoa, sekä makkaranpaistoa nuotiolla. Lumenpuutteesta johtuen talviaktiviteetit jouduttiin kuitenkin korvaamaan ryhmäleikeillä.</p> <p>Tapahtuman suunnitteluprosessi alkoi heinäkuun 2011 lopussa ja tapahtuma toteutettiin 28. joulukuuta 2011. Se järjestettiin Laajavuoren hiihto- ja ulkoilukeskuksessa ja tapahtumaan osallistuneiden lukumäärä vapaaehtoiset ja organisoijatiimi mukaan lukien oli 20.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Maahanmuuttajaperhe, kotoutuminen, kotouttaminen, tapahtumajärjestäminen, palvelumuotoilu, toiminnallinen opinnäytetyö		
Muut tiedot		



Author(s) LAAKSONEN, Asta RÄTY, Pauliina	Type of publication Bachelor's / Master's Thesis	Date 16042012
	Pages 65	Language Finnish
	Confidential () Until	Permission for web publication (X)
Title An event supporting the assimilation of immigrant families: Planning, implementation and evaluation by applying service design		
Degree Programme Degree Programme of Social Care Degree Programme of Facility Management		
Tutor(s) HINTIKKA-MÄKINEN, Kirsti MOILANEN, Johanna		
Assigned by Immigrant Services of City of Jyväskylä		
<p>Abstract</p> <p>The practice-based thesis was carried out in cooperation with the Immigrant Services of the City of Jyväskylä and its purpose was to plan and implement an event for immigrant families. The Immigrant Services help immigrants and quota refugees in their assimilation to the Finnish society as well as supports the multicultural development of the Jyväskylä City. The thesis describes the planning and implementation process of the event which was conducted by applying service design practices. The planning process started by presenting the event idea to the client: the Immigrant Services of the City of Jyväskylä after which the employees of the services were interviewed in order to find out about their wishes related to the event. The final plan was established based on the interviews, and the event was implemented according to it. After the event a feedback discussion with the client was held for evaluating the successfulness of the event and for establishing ideas for further development.</p> <p>The authors' objective was to organize an event according to the clients' wishes that would offer pleasant experiences and togetherness to its users. The authors also wanted the event to support the assimilation process of immigrant families. The theme of the event was "Winter day" and it was planned to consist of games, different winter activities such as sledding and making snow sculptures, and roasting sausages on fire. However, due to lack of snow the winter activities were replaced with group games.</p> <p>The planning process of the thesis started at the end of July 2011 and the event took place on December 28th 2011. It was held in the Laajavuori ski- and activity resort and the number of participants including the volunteers and organizer team was 20.</p>		
Keywords Immigrant families, assimilation, assimilate, event planning, service design, practice-based thesis		
Miscellaneous		

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO.....	4
2 MAAHANMUUTTO JA KOTOUTUMINEN.....	6
2.1 Maahanmuutto Suomessa.....	6
2.1.1 Maahanmuuttaja ja monikulttuurisuus	7
2.1.2 Pakolaisuus	7
2.1.3 Maahanmuuttajaperhe.....	8
2.2 Jyväskylän kaupungin maahanmuuttajapalvelut	9
2.3 Kotoutuminen ja kotouttaminen	10
2.3.1 Kotouttamislaki.....	11
2.3.2 Kotouttamissuunnitelma	11
2.3.3 Kotoutumiseen vaikuttavia tekijöitä	12
3 TAPAHTUMA JA PALVELUMUOTOILU.....	16
3.1 Tapahtuman historia lyhyesti.....	16
3.2 Erityistapahtuma	16
3.3 Tapahtumakategoriat	17
3.3.1 Kategorisointi sisällön mukaan.....	18
3.3.2 Kategorisointi koon ja mittakaavan mukaan	18
3.4 Paikallis/yhteisötapahtuma	19
3.5 Tapahtumasuunnitteluprosessi	20
3.6 Palvelumuotoilu	22
3.6.1 Palvelumuotoiluprosessi.....	22
3.6.2 Asiakasymmärrys palvelumuotoilussa.....	23
4 TYÖN TOTEUTUKSEN LÄHTÖKOHDAT.....	24
4.1 Opinnäytetyön tavoitteet	24
4.2 Lähtökohtana toiminnallisuus.....	25
4.3 Työn suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa käytetyt menetelmät	26

5 TAPAHTUMAMUOTOILUPROSESSIKUVAUS.....	29
5.1 Määrittely, ideointi ja tapahtumakysymykset	30
5.2 Tapahtuman tavoitteet.....	33
5.3 Ryhmähaastattelu ja asiakasymmärryksen lisääminen tapahtumamuotoilussa	34
5.5 Markkinointi ja hankinnat.....	40
5.7 Vapaaehtoistyöntekijät ja tehtävienjako.....	41
5.8 Tapahtumapäivän suunniteltu kulku.....	42
6 TAPAHTUMAPÄIVÄN KULUN KUVAUS	45
7 PALAUTTEEN ANALYSOINTI	46
7.1 Asiakkaiden palaute.....	46
7.2 Perheiden palaute	51
8 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET	51
LÄHTEET.....	58
LIITTEET	61
LIITE 1. Haastattelukysymykset Jyväskylän kaupungin maahanmuuttajapalveluiden työntekijöille	61
LIITE 2. Tapahtumapäivän alustava suunnitelma	62
LIITE 3. Kutsu.....	63
LIITE 4. Kulkuyhteydet	64
LIITE 5. Palautekeskustelukysymykset Jyväskylän kaupungin maahanmuuttajapalveluille	65
KUVIOT	
KUVIO 1. Integraatio määriteltynä akkulturaation kautta.....	14
KUVIO 2. Tapahtuman kategorisointi koon mukaan	19
KUVIO 3. Tapahtumasuunnitteluprosessin vaiheet.....	21
KUVIO 4. Palvelumuotoiluprosessin vaiheet	22

KUVIO 5. Tapahtumamuotoiluprosessi	30
KUVIO 6. Tapahtumapäivän suunniteltu kulku	42

1 JOHDANTO

Idea opinnäytetyömme aiheesta lähti liikkeelle Suomessa viimeaikoina vilkkaasti käydyn maahanmuuttajakeskustelun myötä. Maahanmuutto on tällä hetkellä aiheena hyvin ajankohtainen: erityisesti maahanmuuttopoliittinen keskustelu on kiivastunut ja on myös sanottu vihapuheiden lisääntyneen uuden hallituksen muodostamisen myötä (Turja 2011). Maahanmuuttovastainen keskustelu näkyy tällä hetkellä vahvasti sekä politiikassa että sosiaalisessa mediassa, kuten esimerkiksi blogi-kirjoituksissa ja Facebookin statuspäivityksissä. Esimerkkinä maahanmuuttovastaisesta keskustelusta mainittakoon eräiden Perussuomalaisen puolueen edustajien kannanotot. Halla-aho kirjoittaa blogissaan kuinka vaarallisia maahanmuuttajat ovat suomalaisille. Halla-ahon mukaan muun muassa *”maahanmuuttajat, erityisesti tiettyjen maahanmuuttajaryhmien edustajat, ryöstävät, raiskaavat, pahoinpitelevät ja tappavat suomalaisia”* (Halla-aho 2005). Tällä hetkellä eduskunnassa vaikuttavan perussuomalaisten kansanedustaja Teuvo Hakkarainen puolestaan on ehdottanut julkisesti, että homot, lesbot ja somalit pitäisi laittaa asumaan Ahvenanmaalle eristyksiin muusta yhteiskunnasta (Ahokas 2011). Edellä mainitut kommentit ovat tietenkin vain pieni osa tämän hetkistä maahanmuuttajakeskustelua. Rasismi on monialainen ilmiö ja sitä on vaikeaa määritellä yksiselitteisesti. Se ei ole ainoastaan ideologia tai puhetapa, vaan se ilmenee myös sosiaalisina käytäntöinä ja konkreettisina tosiasioina (Puuronen 2011, 48).

Maahanmuuttoon ja kotoutumiseen liittyvät suurimmat ongelmat saattavat löytyä sekä kantaväestön asenteista että kotouttamisen tehottomuudesta. Esimerkiksi internetin keskustelupalstoilla käydyn keskustelun perusteella monet ihmiset tuntuvat usein pitävän maahanmuuttajia arveluttavina, eikä heitä osata nähdä yhteiskunnan kannalta hyödyllisinä vaan päinvastoin haittana. Toisaalta myös itse maahanmuuttajat saattavat kokea uuteen yhteisöön integroitumisen epämiellyttävänä, eivätkä ole välttämättä halukkaita omaksumaan uuden kulttuurin käytänteitä. Kantaväestön vihamieliseltä vaikuttava asenne saattaa omalta osaltaan vielä entisestään vaikeuttaa yhteisöön sopeutumista ja näin lisätä maahanmuuttajien vastahakoisuutta sitä kohtaan (Tessieri 2010).

Halusimme järjestää toiminnallisena opinnäytetyönä maahanmuuttajaperheille talvi-tapahtuman, jossa esiteltiin suomalaista kulttuuria ja talveen liittyvää toimintaa leikin ja yhdessäolon muodossa. Tapahtuma toteutettiin palvelumuotoilun periaatteita noudattaen ja yhteistyössä Jyväskylän kaupungin maahanmuuttajapalveluiden kanssa. Tapahtumallamme pyrimme tuomaan uusia näkökulmia nykyisen kotoutumisprosessin rinnalle, samalla tarjoten mukavan päivän yhdessäolon merkeissä maahanmuuttajaperheille. Toiveissamme oli, että Jyväskylän kaupungin maahanmuuttajapalvelut kokisivat tällaisen tapahtuman olevan helposti toteutettavissa jatkossa, heidän omasta toimestaan. Aihevalintaamme vaikutti myös kahden eri koulutusohjelman yhteistyönä tehty opinnäytetyö. Koulutusohjelmiamme ansiosta meille muotoutui kiinnostus tehdä toiminnallinen opinnäytetyö tapahtuman muodossa, johon sisältyy maahanmuuttajien kotoutumista tukeva näkökulma. Näin ollen me molemmat pystyimme tuomaan opinnäytetyössä esille oman erityisosaamisemme taustakoulutuksiemme myötä. Sosiaalialan koulutusohjelma mahdollistaa työskentelyn sosiaaliohjauksen ja kasvatuksen asiantuntijana monipuolisella työkentällä. Sosionomin työnkuvaan kuuluu erilaisten asiakkaiden tukeminen arjessa, kasvun ja kehityksen eri vaiheissa sekä erilaisissa elämäntilanteissa. (Jyväskylän ammattikorkeakoulu 2012.) Puolestaan Degree Programme in Facility Management on englanninkielinen koulutusohjelma, joka kouluttaa opiskelija monipuolisiin työtehtäviin toimitila- ja tukipalvelujen suunnittelijana, tuottajana sekä kehittäjänä. Koulutusohjelmasta valmistuttua työnimikkeitä voivat olla esimerkiksi tapahtumakoordinaattori, palvelupäällikkö, palveluneuvoja sekä monia muita. (Jyväskylän ammattikorkeakoulu 2012.)

Tapahtuman järjestäminen maahanmuuttajaperheille oli monivaiheinen prosessi. Järjestämämme tapahtuma oli pienimuotoinen ja tämä loi omanlaisensa viitekehyksen niin käsitteistön kuin itse järjestämisen ja suunnittelunkin suhteen. Tärkeimmät opinnäytetyössämme esiintyvät käsitteet liittyvät maahanmuuttoon, kotoutumiseen, kotouttamiseen, palvelumuotoiluun sekä tapahtumajärjestämiseen ja ne esitellään tarkemmin luvuissa 2 ja 3. Keskityimme maahanmuuttajia käsiteltäessä nimenomaan pakolaisiin, koska he olivat kohderyhmämme. Rasismi-käsite nousee monesti esille puhuttaessa maahanmuuttajista. Koska se ei kuitenkaan tässä tapauksessa suoranaisesti liittynyt itse tapahtumaamme, emme käsitelleet sitä teoriaosuudessamme. Opinnäytetyömme on luonteeltaan toiminnallinen projektityö, varsinaisen tutkimuk-

sellisentyön sijaan. Näin ollen tärkeässä osassa opinnäytetyötä oli prosessikuvaus, johon työssämme pääasiallisesti keskityimme. Prosessikuvauksessa yhdistimme tapahtumajärjestämisen ja palvelumuotoilun yhdeksi kokonaisuudeksi, tapahtumamuotoiluprosessikuvaukseksi, jonka kautta käsittelimme tapahtumaamme. Tästä johtuen opinnäytetyössämme puhuttiin asiakkaita eli Jyväskylän kaupungin maahanmuuttajapalveluista ja tapahtuman käyttäjistä eli maahanmuuttajaperheistä, jotka olivat siis myös kohderyhmämme.

2 MAAHANMUUTTO JA KOTOUTUMINEN

2.1 Maahanmuutto Suomessa

Verrattaessa Suomea muihin Euroopan maihin-eroaa sen maahanmuuttohistoria kahdella tavalla. Suomeen tulon perusteena ei ole ollut työ, kuten useimmissa muissa maissa sekä lisäksi laajamittainen maahanmuutto on alkanut verrattain myöhään. Suomi onkin perinteisesti ollut siirtolaisia luovuttava maa. Suomesta on lähdetty pääasiassa taloudellisista syistä hankkimaan parempaa toimeentuloa muualta kuten, Yhdysvalloista ja Ruotsista. (Alitolppa-Niitamo, Söderling & Fågel 2005, 7.) Suomen maahanmuuttohistoria alkoi vasta 1970-luvulla, kun Suomi vastaanotti ensimmäiset suuremmat pakolaisryhmät Chilestä ja Vietnamista. Syynä tämän jälkeiseen maahanmuuton lisääntymiseen katsotaan johtuvan ulkomailla vallinneiden eri maiden epävakaat tilanteet ja sodat. (Härkäpää & Peltola 2005, 22.)

Varsinainen maahanmuuton kohdemaana Suomesta tuli vasta 1990-luvun alussa, jolloin Neuvostoliiton romahtamisen seurauksena Suomeen palasi inkeriläisiä. Samoihin aikoihin turvapaikanhakijoiden ja pakolaisten määrä nousi voimakkaasti somalialaisten sekä entisen Jugoslavian alueelta tulleiden henkilöiden myötä. Näin ollen merkittävä ero muihin siirtolaisia vastaanottaneisiin maihin Suomen maahanmuuttoa ovat pitkään määrittäneet etniset ja humanitaariset näkökulmat sekä avioliitoperusteinen maahanmuutto. (Alitolppa-Niitamo, ym. 2005, 7-8.)

2.1.1 Maahanmuuttaja ja monikulttuurisuus

Yleiskäsite maahanmuuttaja tarkoittaa maasta toiseen muuttavaa henkilöä, joka käsittelee kaikki eri syistä maahan muuttavat henkilöt. Ulkomaalaiseksi katsotaan henkilö, joka ei ole Suomen kansalainen. (Maahanmuuttovirasto n.d.) Suomeen tullaan useista eri syistä. Näitä syitä ovat siirtolaisuus ja työn sekä opiskeluiden perässä muuttaminen, avioliitto, paluumuutto sekä pakolaisuus. (Räty 2002, 30–32.) Tässä opinnäytetyössä keskitymme tarkastelemaan pakolaisia ja heihin liittyvää teoretietoa, koska tapahtumaamme osallistuvat henkilöt ovat pakolaistaustaisia.

Monikulttuurisuus ei ole yksiselitteinen käsite, mutta se voidaan määritellä esimerkiksi eri kulttuurisia ja kielellisiä taustoja edustavien ryhmien tasa-arvoiseksi rinnakkaiseloksi (Ahaa! 2006). Kun avataan enemmän monikulttuurisuus käsitettä, katsotaan sen tarkoittavan erilaisuuden hyväksymistä sekä tasa-arvoa yksilöiden sekä kulttuurien välillä. Monikulttuurisuus edellyttää myös yhteisesti sovittuja sääntöjä sekä rajoja. Yleisesti ottaen sillä kuitenkin viitataan erilaisiin ihmisiin, vaikka se tulisi nähdä poliittisena ohjelmana sekä yhteiskunnan rakenteen muutoksena. Monikulttuurisessa yhteiskunnassa eri kulttuurien edustajat pyrkivät elämään tasa-arvoisessa asemassa keskenään. Eri kulttuurit ovat vuorovaikutuksessa keskenään, jolloin ne muodostavat toimivan kokonaisuuden. Monikulttuurinen yhteiskunta on ideaalitilanne, joka ei kuitenkaan ole tähän mennessä toteutunut onnistuneesti missään maailman valtiossa. Sen tulisi kuitenkin olla tavoite johon pyritään yhteiskuntaa ja sen palveluja kehitettäessä. (Räty 2002, 46–48.) Monikulttuurisuuden saavuttamiseksi ihmisiltä vaaditaan avoimuutta ja muutосkykyä kaikilla elämän alueilla (Filander & Vanhalakka-Ruoho 2009, 159–160).

2.1.2 Pakolaisuus

Pakolaiseksi määritellään henkilö, jota suojellaan kansainvälisesti kotimaansa ulkopuolella, koska häntä vainotaan kotimaassaan uskonnon, rodun, kansallisuuden, tiettyyn yhteiskunnalliseen tai poliittiseen ryhmään kuulumisen takia (Ahaa! 2006). Aina pakolaisuuden syy ei kuitenkaan ole näin yksiselitteinen. Useat ihmiset joutuvat lähtemään kotimaastaan esimerkiksi nälänhädän tai ympäristöongelman takia, eivätkä

henkilökohtaisen vainon vuoksi (Räty 2002, 16). Pakolaisia ovat sekä kiintiöpakolaiset sekä turvapaikanhakijat. Turvapaikanhakija tulee Suomeen anomaan turvapaikkaa ja hänestä tulee varsinainen pakolainen kun hänen hakemuksensa on hyväksytty ja sen myötä hän on saanut oleskeluluvan. (Räty 2002, 11.) Kiintiöpakolaiseksi Suomessa määritellään henkilö, jolle UNHCR on myöntänyt pakolaisaseman jonka lisäksi hänelle on myönnetty maahantulolupa pakolaiskiintiön puitteissa (Maahanmuuttovirasto n.d). Tässä opinnäytetyössä keskitymme kiintiöpakolaisiin, koska kaikki tapahtumaamme osallistuvat käyttäjät ovat tulleet suomeen nimenomaan kiintiöpakolaisen asemassa.

Suomessa kiintiöpakolaisten valinta on moninainen prosessi. Ensimmäinen askel kiintiöpakolaisten valintaan tapahtuu eduskunnan talousarvion laadinnan yhteydessä, jolloin päätetään pakolaiskiintiö. Suomessa tämä on ollut 750 henkilöä vuodessa vuodesta 2001 asti. Tämän jälkeen YK:n pakolaisasiain päävaltuutetun virasto UNHCR esittelee Suomelle pakolaisiksi valitsemiaan henkilöitä. Sisä- ja ulkoasianministeriö tekevät pakolaiskiintiön alueellisesta kohdentamisesta esityksen UNHCR:n esityksen pohjalta, jonka jälkeen lopullinen päätös tehdään maahanmuutto- ja Eurooppa-ministerin toimesta. Maahanmuuttovirasto sekä muut viranomaiset tekevät esivalinnat tulevista pakolaisista, jonka jälkeen tehdään lopullinen päätös valintadelegaation haastattelujen perusteella. Valitut henkilöt saavat pakolaisaseman Suomessa ja Maahanmuuttovirasto myöntää heille määräaikaiset oleskeluluvat, jotka ovat voimassa seuraavat neljä vuotta. Seuraava askel pakolaiselle on Suomeen muutto tulevan asuinkunnan selvittyä. Maahanmuuttovirasto ja elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset huolehtivat pakolaisten kuntiin sijoittamisesta. (Maahanmuuttovirasto n.d.)

2.1.3 Maahanmuuttajaperhe

Yksi määritelmä maahanmuuttajaperheestä on perhe, jossa ainakin toinen puolisoista tai ainoa vanhempi on ulkomaan kansalainen. Maahanmuuttajaperheet ovat hyvin moninaisia niin kielen, uskonnon, maahantulon syyn, lähtömaan, perhemuodon kuin ikärakenteenkin suhteen. Perhe voi olla uusperhe, suurperhe, yksinhuoltajaperhe tai millainen perhe tahansa. (Alitolppa-Niitamo ym. 2005, 9.)

Maahanmuutto on aina haasteellinen ja moninainen prosessi ihmisen elämässä kotoutumisen ja kulttuurin muutoksen kannalta. Tällöin vanhemmuus voi kärsiä, aikuisten käydessä läpi omia kotoutumisen prosessejaan. Oman haasteensa perhe-elämälle ja kotoutumiselle luo työttömyys, jolloin vanhemmilla ei välttämättä riitä rahkeita lasten kasvattamiseen. (Oksi-Walter, Roos & Viertola-Cavallari 2009, 132–133.) Puhuttaessa esimerkiksi pakolaisperheestä voi perheen jäsenet olla hyvinkin erivaiheissa kotoutumista, koska perheen jäsenet ovat voineet tulla Suomeen eri-ikäisiin. Tämän jälkeen perheen voi olla hankalaa toimia taas yhdessä, koska perheenjäsenten roolit ovat muuttuneet erossa olon aikana huomattavasti. Miehelle voi tulla yllätyksenä kun naisen ja lapsen roolit ovatkin itsenäisempiä kuin kotimaassa. Lapsilla on muutenkin tapana sopeutua uuteen nopeammin kuin aikuisten. Perheen rooleja voi myös hankaloittaa jos lapset joutuvat toiminaan vanhempiensa tulkkeina tai huolehtimaan heidän asioistaan. (Räty 2002, 165–164.)

Suomalaiset arvostavat ajatusta ydinperheestä, jonka katsotaan olevan sosiaalisen ja taloudellisen elämän tärkeä elementti (Räty 2002, 49–50). Tästä huolimatta suomalainen kulttuuri on hyvin yksilökeskeistä ja yksilöä pidetäänkin yhteiskunnan perustana (Infopankki 2005). Suomen laissa määritellään kaikkien ihmisten yhdenvertaisuus, eikä ketään saa syrjiä iän, etnisen tai kansallisen alkuperän, kansalaisuuden, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden, sukupuolisen suuntautumisen tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. Nainen ja mies katsotaan myös tasavertaisiksi. (L 20.1.2004/21. 6§)

2.2 Jyväskylän kaupungin maahanmuuttajapalvelut

Opinnäytetyömme toimeksiantajana toimi Jyväskylän kaupungin maahanmuuttajapalvelut. Toteutimme toiminnallisen opinnäytetyön puitteissa talviaiheisen tapahtuman tiiviissä yhteistyössä maahanmuuttajapalveluiden työntekijöiden kanssa. Työntekijät valitsivat tapahtumaan kutsuttavat perheet. Tapahtuman muotoiluprosessi (ks. Luku 5.) tapahtui työntekijöiden keskuudessa järjestetyn ryhmähaastattelun perusteella. Suunnittelun lisäksi Jyväskylän kaupungin maahanmuuttajapalveluiden henkilökunta osallistui itse tapahtumaan ja sen jälkeiseen palautekeskusteluun.

Jyväskylän kaupungin maahanmuuttajapalvelut vastaa Jyväskylään asettuvien kiintiöpakolaisten ja paluumuuttajina tulevien inkerinsuomalaisten vastaanotosta sekä heidän kotouttamisesta suomalaiseen yhteiskuntaan. Tarkoituksena on myös edistää Jyväskylän kaupungin monikulttuurista kehitystä. Jyväskylän kaupungin maahanmuuttajapalveluiden palveluja ovat paluumuuttajien ja pakolaisten vastaanotto järjestelyt sekä maahanmuuttajien opastus ja neuvontatyö. Lisäksi maahanmuuttajia tuetaan psykososiaalisesti heidän ensimmäisten Suomessa olo vuosien ajan. Maahanmuuttajapalvelut tekevät myös yhteistyötä maahanmuuttajien kotouttamispalveluiden järjestämisessä eri tahojen kanssa. Lisäksi pakolaisperheiden yhdistämisasiat ja siihen liittyvä neuvonta sekä avustaminen kuuluvat myös Maahanmuuttajapalveluiden tehtäviin. Maahanmuuttajapalvelut vastaa myös osaltaan alan koulutukseen, konsultaatioon ja tiedottamiseen liittyvistä asioista. Jyväskylän kaupungin maahanmuuttajapalveluissa työskentelee monen eri alan ammattilaisia ohjaajien -, sosiaalityöntekijöiden -, etuuskäsittelijöiden -, sekä psykologin työtehtävissä. (Jyväskylän kaupunki 2011.)

2.3 Kotoutuminen ja kotouttaminen

Yksi opinnäytetyömme tavoitteista oli maahanmuuttajaperheiden kotoutumisen tutkiminen Jyväskylän kaupungin maahanmuuttajapalveluiden muiden kotouttamispalveluiden rinnalla. Itse tapahtumalle asettamiimme tavoitteisiin kuului tapahtumakonseptin luominen, jota voitaisiin myöhemmin käyttää uudelleen vastaavanlaisen kotouttavan tapahtuman järjestämiseen ja kehittämiseen. Kotouttamista ja kotoutumista oli tärkeää tarkastella eri näkökulmista, jotta pystyimme paremmin ymmärtämään niihin liittyviä lähtökohtia ja vaikuttavia tekijöitä. Näin pystyimme myös huomioimaan tapahtuman suunnittelussa millaisia asioita perheet käyvät kotoutumisprosessissa läpi. Seuraavassa esittelemme kotoutumisen ja kotouttamisen liittyviä säädöksiä ja niihin vaikuttavia tekijöitä.

2.3.1 Kotouttamislaki

Laissa kotoutumisella tarkoitetaan viranomaisten järjestämiä maahanmuuttajien kotouttamista tukevia ja edistäviä toimenpiteitä ja palveluja, joiden tavoitteena on osallistaa maahanmuuttajat yhteiskunnallisiin asioihin ja työelämään heidän yksilöllisen kehityksensä pohjalta. Tavoitteena on samalla vaalia maahanmuuttajien omaan kieltä sekä kulttuuritaustaa. Yhteiskunnan palveluja ja toimenpiteitä suunniteltaessa ja järjestettäessä otetaan myös huomioon maahanmuuttajien tarpeet.

(L 9.4.1999/493, 2§.)

Laissa määritellään myös eri tahojen, kuten työministeriön maahanmuutto-osaston sekä sen alla toimivien työvoima- ja elinkeinokeskuksien ja kuntien vastuu maahanmuuttajien kotouttamisesta (L 9.4.1999/493, 6§). Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksien tehtäviin kuuluu sisäasiainministeriön valvonnassa sekä ohjauksessa huolehtia maahanmuuttajien alueellisesta kotouttamisesta. Aluehallintovirasto puolestaan vastaa oman toimialaansa kuuluvista tehtävistä. Työ- ja elinkeinotoimiston tärkeimmät tehtävät maahanmuuttajien kotouttamisprosessissa ovat työvoimapalveluiden sekä luku- ja kirjoitustaidon opetuksesta vastaaminen. (Räty 2002, 135.)

Kunnilla on velvollisuus määritellä käytännön kotouttamistoimet kotouttamisohjelmassaan (Räty 2002, 135). Näin ollen ne myös vastaavat käytännön kotouttamistyöstä. Kaikkia kunnan palveluja järjestettäessä tulee huomioida maahanmuuttaja-asiakkaat. Kaikkien kunnan eri sektoreiden, joita ovat työvoimaviranomaiset, koulutuspalvelut sekä kolmas sektori, osallistuessa kotouttamiseen yhteistyössä, taataan paras mahdollinen kotoutuminen maahanmuuttajille. Kuntien tulee järjestää pakolaisille kotouttamispalveluja, joita ovat ensiasunto, tulkkipalvelut ja muu kotouttamista tukeva toiminta. (Räty 2002, 140.)

2.3.2 Kotouttamissuunnitelma

Mikäli maahanmuuttajalla on oleskelulupa ja kotikunta, katsotaan hänellä olevan oikeus kotouttamissuunnitelmaan. Suunnitelman tekoon osallistuvat henkilön itsensä lisäksi työvoimaneuvoja sekä kotikunnan viranomainen. (Alitolppa ym. 2005, 55.)

Kotouttamissuunnitelma tulee laatia viimeistään silloin kun asiakkaan työttömyys on kestänyt viisi kuukautta. Maahanmuuttajalla on oikeus kotouttamissuunnitelmaan kolme vuotta kotikunnan väestöjärjestelmään merkitsemisestä eli pysyvästä muutosta Suomeen. (L 9.4.1999/493, 11§.) Näin ollen maahanmuuttajat voivat olla maahanmuuttaja palveluiden asiakkaita kolmen suomessa olo vuoden ajan.

Kotouttamissuunnitelmassa kartoitetaan toimenpiteitä, jotka lisäävät maahanmuuttajan ja hänen perheensä valmiuksia toimia aktiivisesti yhteiskunnassa ja työmarkkinoilla (Alitolppa ym. 2005, 55). Kotouttamissuunnitelma pitää sisällään kielioopinnot, työvoimapolitiittisen aikuiskoulutuksen tai maahanmuuttajan omaehtoisen koulutuksen sekä ammatinvalintaohjauksen. Lapsen näkökulmasta kotouttamissuunnitelma käsittää valmistavan opetuksen ja muut kotoutumista tukevien lasten ja nuorten palveluiden järjestämisen. (L 9.4.1999/493, 7§.) Alle 18-vuotialle on myös tarjottava suunnitelman laatimista mikäli hän itse tai hänen vanhempansa sitä pyytävät (L 9.4.1999/493, 11§).

Valitettavan usein kotouttamissuunnitelma jää tekemättä kokonaan, jota perustellaan kunnissa monesti resurssien puutteella (Alitolppa ym. 2005, 55). Kotoutumissuunnitelmaa on myös kritisoitu siitä, että se koskettaa lähinnä vain työikäisiä maahanmuuttajia, jolloin teini-ikäiset nuoret sekä vanhukset jäävät usein kokonaan ilman sitä. Näin ollen lapsille tulisi olla oma kotouttamissuunnitelmansa. (Alitolppa 2005, 55.) Monesti näyttää siltä, että lapset sopeutuvat nopeasti uuteen asuinpaikkaansa, jolloin heidän tuen tarpeensa saatetaan aliarvioida tai jättää huomioimatta. Päiväkodilla onkin iso merkitys lapsen ja perheen kotouttajana. Kaikki kouluikäiset lapset puolestaan menevät ensin valmistavalle luokalle, jossa kartoitetaan ikä ja kehitystason mukainen tieto- ja taitotaso, jotta lapsi voi jatkaa perusopetukseen. (Räty 2002, 147–148.)

2.3.3 Kotoutumiseen vaikuttavia tekijöitä

Uudella ympäristöllä ja kulttuurilla on iso merkitys maahanmuuttajan kotoutumiselle. Avoin ja vastaanottava ympäristö tukee kotoutumista, jolloin se on kaikin puolin helpompaa. Välinpitämättömyys ja syrjintäkokemukset taas puolestaan hidastavat so-

peutumista uuteen ympäristöön ja kulttuuriin. Sopeutumisprosessin kannalta on tärkeää, miten maahanmuuttaja näkee asemansa yhteisössä. Maahanmuuttaja tasapainottelee valtakulttuuriin omaksumisen ja samalla oman kulttuurin säilyttämisen välillä. Näin ollen on tärkeää tarkastella kotoutumista valtakulttuurin vastaanoton näkökulmasta ja sitä miten ympäröivä yhteiskunta tukee kotoutumista. (Räty 2002, 124–125.) Maahanmuuttaja ei voi sopeutua suomalaiseen yhteisöön täysin ennen valtakulttuurinedustajien hyväksyntää. Tältä osin suomalaiset tarvitsevat vielä paljon asennemuutostyötä syrjinnän ehkäisemiseksi. Maahanmuuttajatyön keskeinen tavoite voidaan sanoa olevan yhteisön ulkopuolisten maahanmuuttajien tuominen lähemmäksi suomalaista yhteiskuntaa ja sen ymmärtämistä. (Filander ym. 2009, 170–171.)

Maahanmuuttajien tulemisesta osaksi suomalaista kulttuuria, edellyttää kielen osaamista, kulttuurin tuntemusta sekä yhteiskunnallisten rakenteiden hallitsemista. Tämä yhdistyminen vaatii maahanmuuttajien kanssa työskenteleviltä henkilöiltä vahvaa vastuunottamista, aktiivisuutta sekä oman suomalaisuuden hahmottamista. (Filander ym. 2009, 167.) Talvitapahtumassamme halusimme luoda maahanmuuttajille pienen kokemuksen suomenkielestä ja kulttuurista toiminnallisessa muodossa. Suomalaisuus merkitsee eri asioita eri ihmisille ja kaikilla suomalaisilla, niin kuin muunmaalaisillakin, on omat yksilölliset elämäkokemuksensa (Räty 2002, 49). Näin ollen ei voida yleistää vain yhtä tiettyä kuvaa suomalaisista. On kuitenkin olemassa tiettyjä piirteitä joita voidaan olettaa liittyvän suomalaisuuteen. Nämä stereotypiat eivät kuitenkaan ole merkityksettömiä, sillä kun olemme tekemisissä vieraan kulttuurin edustajan kanssa, nämä yleistykset antavat kuvaa siitä, kuinka suomalaisuus nähdään ja koetaan. (Räty 2002, 49–51.) Kun puhutaan suomalaisista, monesti tunnusomaisina piirteinä pidetään ujoutta, arkuutta, pidättäytymistä ja vaikeutta ilmaista tunteita. Harvaanasutussa Suomessa on myös totuttu yksinäisyyteen vähäisiin sosiaalisiin suhteisiin. Lisäksi viileän ilmaston sääolosuhteet katsotaan monesti rajoittavan sosiaalista kanssakäymistä. Nykyisin yhä harvempi suomalainen asuu maaseudulla, mutta silti suomalaiset kuvaavat itseään edelleen luonnonläheisiksi ja näin ollen arvostavat puhdasta luontoa ja sen antamaa voimaa. (Räty 2002, 49–50.)

Koulu- ja työmaailmaan osallistumisen uskotaan olevan yleisesti maahanmuuttajien hyvinvoinnin ja eheän identiteetin kehkeytymisen edellytys. Lisäksi näiden seikkojen katsotaan myös olevan tärkeä osa yhdistymistä suomalaiseen yhteiskuntaan ja sen rakenteisiin. Kun maahanmuuttajilla ja suomalaisilla on jotain yhteistä mitä jakaa, kulttuurien yhdistyminen kehittyy parempaan suuntaan. Sopeutumisessa uuteen kulttuuriin ja sen tapoihin ei voida tarpeeksi korostaa työtään tekevien ammattilaisten tärkeyttä. Heillä on tärkeä tehtävä auttaa maahanmuuttajat oppimaan uutta ja tulemaan osaksi valtakulttuuria. (Filander ym. 2009, 168.)

Yhteiskunnan ja vähemmistön välistä suhdetta kuvaavassa John Berryn neliökenttäteoriassa määritellään integraatio akkulturaatioteorian kautta. Akkulturaatio tarkoittaa kahden tai useamman itsenäisen ryhmän kohdatessa kanssakäymisen seurauksena tapahtuvia muutoksia. (Räty 2002, 124–125.) Tämä on esitetty kuviossa 1.

	Tärkeää säilyttää oma identiteetti ja kulttuuri		
		Kyllä	Ei
Tärkeää ylläpitää eri etnisten ryhmien välisiä suhteita	Kyllä	Integraatio/ sopeutuminen	Assimilaatio/ Sulautuminen
	Ei	Separaatio/ Eristäytyminen	Marginaalisaatio/ Syrjäytyminen

KUVIO 1. Integraatio määriteltynä akkulturaation kautta. (ks. alkuperäinen kuvio: Räty 2002, 125)

Kotoutumisajatuksen ihanne on integraatio eli sopeutuminen, jossa korostetaan maahanmuuttajan oman kulttuurin säilyttämistä sekä samalla sopeutumista valtakulttuuriin ja sen myötä ympäröivään yhteiskuntaan. Sen sijaan termi separaatio

puolestaan tarkoittaa oman kulttuurin vaalimista ja valtakulttuurin sivuttamista, jolloin siihen ei saada luotua kunnollista yhteyttä. Käytännössä ihminen haluaa säilyttää entisen elämäntapansa, eikä esimerkiksi oppia uutta kieltä. Hän myös haluaa olla arkena tekemisissä vain oman etnisen ryhmänsä edustajien kanssa. Assimilaatiossa maahanmuuttaja pyrkii sopeutumaan mahdollisimman hyvin uuteen kulttuuriin, jolloin oman kulttuurin säilyttämistä ei pidetä kovinkaan tärkeänä. Suomen maahanmuuttopolitiikassa korostetaan integraatio ajatusta ja oman kulttuurin säilyttämistä, mutta todellisuudessa käytäntö on hyvin assimilaation kaltaista. Maahanmuuttajat pyritään mahdollisimman pian tuomaan peruspalveluiden pariin ja heille opetetaan päiväkodeissa ainoastaan valtakulttuurin kieltä. Mikäli oman kulttuurin säilyttämistä eikä valtakulttuuriin sulautumista pidetä kumpakaan kovin tärkeänä, on vaarana marginalisoituminen eli syrjäytyminen. Eteenkin nuorilla maahanmuuttajilla on uhkana syrjäytyä ja jäädä kahden kulttuurin väliin. (Räty 2002, 126–127.) Tapahtumallemme pyrimme tukemaan integraatiota omalta osaltamme tutustuttamalla maahanmuuttajia tavallisiin suomalaisiin talvisiin tekemisiin. Samalla haluamme luoda heille yhteisöllisyyden tunnetta muiden etnistenryhmien edustajien kanssa.

Usein maahanmuuttajien kotoutumista varjostaa ikävä omaan kotimaata ja mahdollisesti sinne jääneitä sukulaisia kohtaan. Tilannetta ei helpota yhteydenpidon vaikeus Suomesta käsin, jolloin huoli läheisistä ja kaipuusta tulee osa arkea. Näin ollen maahanmuuttajan perhe ja tukiverkko jää helposti puuttumaan hänen elämästään. (Räty 2002, 110.) Sen myötä maahanmuuttaja joutuu rakentamaan uuden turvaverkon Suomessa, jolloin kauemmin maassa olleet ovat tärkeässä asemassa. Turvan lisäksi oma etninen ryhmä on isossa osassa sosiaalisen verkostoitumisen kannalta ja kulttuurin säilyttämisen kannalta. (Räty 2002, 112.) Tapahtumassamme perheiden oli mahdollista tutustua uusiin ihmisiin ja verkostoitua heidän kanssaan, ja näin saada vertaistukea ja uusia tuttavuuksia.

3 TAPAHTUMA JA PALVELUMUOTOILU

3.1 Tapahtuman historia lyhyesti

Tapahtuma on järjestetty tilaisuus, kuten tapaaminen, kokous, näyttely, erityistapahtuma, gaalailallinen tms. Tapahtuma on usein koottu toisistaan erillisistä, mutta kuitenkin toisiinsa liittyvistä toiminnoista. (Convention Industry council, 2011.)

Tapahtumat ovat saaneet alkunsa ihmisen tarpeesta huomioda ja juhlistaa elämänsä tärkeitä käännekohtia. Tällaisia käännekohtia ovat olleet esimerkiksi ikääntymiseen, vuodenaikojen vaihtumiseen, kuun vaiheisiin, sekä elämän kiertokulkuun, kuolemaan ja syntymään liittyviä tapahtumia, joita on juhlistettu muun muassa erilaisilla rituaaleilla ja seremonioilla. Useat nykypäivänäkin vietettävät juhlapäivät (kuten jouluku, Halloween jne.) ovat saaneet alkunsa vanhoista myyteistä ja rituaaleista ja niiden ajankohta sekä niihin liittyvät käytänteet ovat vakiintuneet nykyisille sijoilleen jo tuhansia vuosia sitten. Myös nykyisin tunnetut tapahtumamuodot kuten markkinat, festivaalit, urheilutapahtumat, näyttelyt ja muut yleiset, suuret juhlat juontavat juurensa satojen vuosien taakse. Tapahtumien muututtua aikojen saatossa entistä monimuotoisemmiksi ja kävijämäärien kasvettua suuremmiksi aikaisempaa ammattimaisemmalle organisoinnille syntyi tarve. Tässä yhteydessä myös tapahtumien rahallinen arvo, sekä merkitys turismin kannalta tunnistettiin, jolloin tapahtumajärjestäminen teollisuuden alana on saanut alkunsa (Bowdin, Allen, O'Toole, Harris, McDonnell 2006, 4-11).

3.2 Erityistapahtuma

Koska termillä "special events" ei ole virallista suomennosta, käytetään tässä opinäytetyössä sen sijaan termiä erityistapahtuma. Tapahtumajärjestämisen muututtua teollisuuden alaksi, on tapahtumista alettu käyttää termiä "erityistapahtuma" järjestetyn tapahtuman erottamiseksi sattumanvaraisesta tapahtumasta. Toisinaan termillä "erityistapahtuma" voidaan viitata myös koko tapahtumajärjestämisteollisuuteen.

Eri kirjalliset lähteet tarjoavat erityistapahtuma- käsitteelle erilaisia määritelmiä.

Bowdin ym. mukaan muun muassa Goldblatt on esittänyt oman määreensä termille ja halunnut siinä korostaa tapahtumien humaania aspektia. Näin ollen hän on määritellyt erityistapahtuman olevan ”uniikki hetki, jota juhlistetaan seremonioin ja rituaalein tietyn tarpeen tyydyttämiseksi”. Bowdin ym. kertovat myös Getzin tarjoavan käsitteelle kaksikin eri määritelmää, toinen tapahtuman organisoijan näkökulmasta ja toinen asiakkaan tai tapahtumavieraan näkökulmasta:

1. *Erityistapahtuma on kertaluontoinen tai epäsäännöllisesti järjestettävä tapahtuma sen organisoivan tai sponsoroivan tahon normaalien ohjelmien tai aktiviteettien ulkopuolella*
2. *Asiakkaalle tai vieraalle erityistapahtuma on mahdollisuus vapaa-ajan viettoon, sosiaaliseen tai kulttuurilliseen kokemukseen normaalin valintamahdollisuuksien ulkopuolella tai jokapäiväisistä kokemuksista poiketen*

”Erityisyyden” tunteen tapahtumaan hänen mukaansa tuovat juhlava henki, ainutlaatuisuus, laatu, autenttisuus, perinteet, vieraanvaraisuus, teema ja symboliikka. Bowdin ym. mukaan tapahtuman erityisyys voidaan määrittää ainoastaan tapahtumaan osallistujien kokemuksen perusteella. He myös kuvaavat tapahtumateollisuuden olevan nykypäivänä niin laaja, että kaikkia sen piirteitä kokonaisuudessaan on mahdollonta kuvata vain yhden termin voimin. Tästä syystä tapahtumia on alettu kategorisoida. (Bowdin ym. 2006, 14–15.) Tapahtumassamme kiinnitimme erityisesti huomiota laatuun, joka ilmenee tapahtumamuotoiluprosessikuvauksessamme. Tapahtumamuotoilussa huomioimme asiakkaidemme toiveet ja tavoitteet tapahtuman suhteen sekä tapahtuman jälkeen keräsimme palautetta tapahtumasta ja sen suunnittelusta. Tärkeässä osassa tapahtumaamme oli myös suomalaiset perinteet, talvi-teema sekä vieraanvaraisuuden tuntu.

3.3 Tapahtumakategoriat

Eri kirjallisuuslähteissä tapahtumien kategorisointiin tarjotaan eri metodeja. Sekä Bowdin ym. että Vallo ja Häyrinen (2003) esittävät yhdeksi tapahtumien kategorisointitavaksi tapahtuman sisällön. Tämän lisäksi Bowdin ym. (2006), sekä Allen,

O'Toole, Harris ja McDonnel (2008) luokittelevat tapahtumat koon ja mittakaavan mukaan, kun taas Vallo ja Häyrinen korostavat tapahtuman toteuttamistavan merkitystä. Täytyy myös muistaa että Vallo ja Häyrinen käsittelevät tapahtumia ja tapahtumajärjestämistä pääsääntöisesti markkinointivälineenä ja markkinoinnin näkökulmasta, joten heidän teoriansa eivät välttämättä ole niin helposti yleistettävissä kaikkiin tapahtumiin. Tämän vuoksi kategorisointia toteuttamistavan mukaan, ei ole käsitelty tässä opinnäytetyössä. (Vallo ja Häyrinen 2003, 69-74; Bowdin ym. 2006 15–23; Allen ym. 2008, 12–17.)

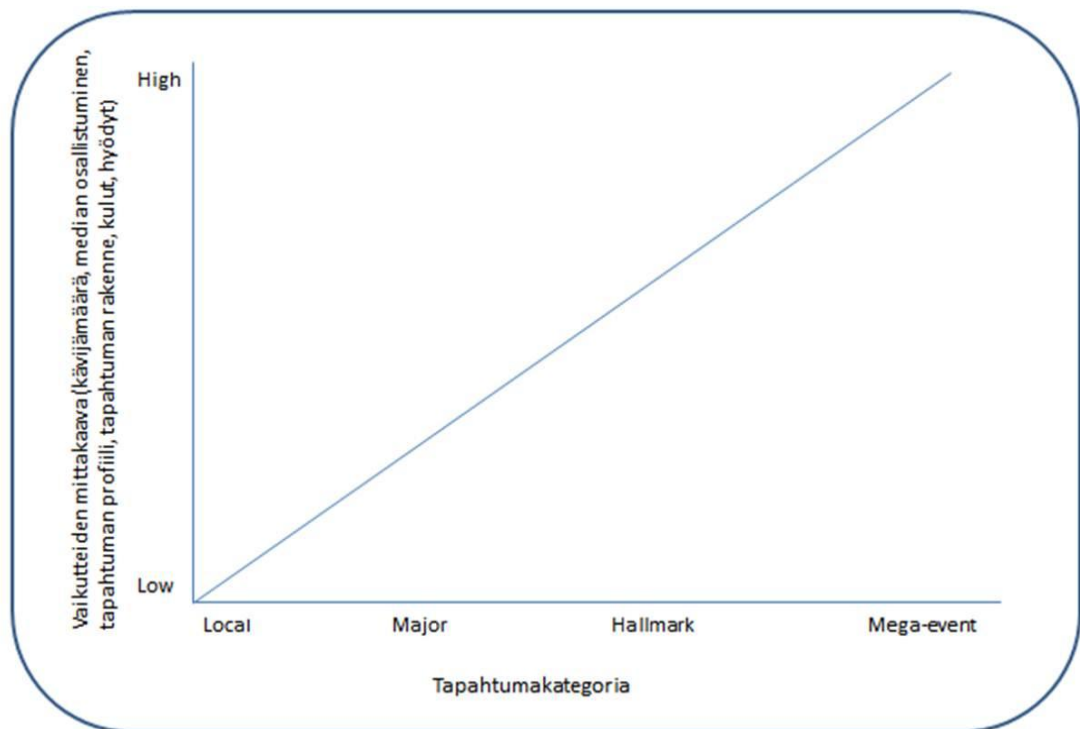
3.3.1 Kategorisointi sisällön mukaan

Vallo ja Häyrinen (2003, 73–74) ovat nimenneet kolme kategoriaa, johon tapahtumat voidaan luokitella sisältönsä mukaan: asiatapahtumat, viihdetapahtumat ja niiden yhdistelmät. Kategorioiden nimistä käy jo sinänsä selväksi tapahtumatyyppien väliset erot, joten Vallo ja Häyrinen eivät ole niitä sen tarkemmin eritelleet. Bowdinin ym. (2006, 18–21) kategorioissa on nähtävillä samat elementit, mutta luokat ovat luonteeltaan konkreettisempia. Kuten Vallo ja Häyrinen he myös jaottelevat tapahtumat kolmeen alaluokkaan, mutta heidän määrittelemänsä alaluokat ovat kulttuuritapahtumat, urheilutapahtumat ja bisnestapahtumat. Kulttuuritapahtumiin lukeutuvat mm. musikaalit, festivaalit, taidenäyttelyt, elokuvafestivaalit sekä muut selkeästi kulttuurillisiin tekijöihin keskittyvät tapahtumamuodot. Urheilutapahtumat ovat yksiselitteisesti urheiluun liittyvät tilaisuudet, kuten esimerkiksi Olympialaiset tai jalkapalloturnaukset ja bisnestapahtumia ovat puolestaan konferenssit, näyttelyt, kokoukset ja tapaamiset (mts. 18–21).

3.3.2 Kategorisointi koon ja mittakaavan mukaan

Bowdin ym. (2006) ovat jaotelleet tapahtumat koon ja mittakaavan mukaan neljään eri alaluokkaan. Alaluokat ovat *major events*, *mega-events*, *hallmark events* ja *local/community events*, siten, että mega-event on mittakaavaltaan suurin ja local/community event mittakaavaltaan pienin. Bowdinin ym. mukaan kategoriat ovat kuitenkin alalla kiistanalaisia ja niiden rajat ovat hämärtyneet lähteestä riippuen. Yleisesti ottaen tiettyjen tekijöiden nähdään kuitenkin vaikuttavan tapahtuman mit-

takaavaan ja näin ollen kategoriaan. Näitä vaikuttimia ovat kävijämäärä, median osallistuminen, tapahtuman profiili ja infrastruktuuri (eli rakenne), sekä tapahtuman kulut ja hyödyt. Vaikuttimien määrän ja mittakaavan kasvaessa myös itse tapahtuman mittakaava kasvaa, jolloin tapahtumakategoria määrittyy. Tämä on kuvattuna kuviossa 2.



KUVIO 2. Tapahtuman kategorisointi koon mukaan (ks. alkuperäinen kuvio: Bowdin ym. 2006, 16)

3.4 Paikallis/yhteisötapahtuma

Opinnäytetyönämme järjestettävä tapahtuma kuuluu kategoriaan Local/community event, joten keskitymme teoriaosuudessa nimenomaan tähän kategoriaan. "Local/community event" -termille ei ole alalla olemassa vastaavaa suomennosta, joten tästä eteenpäin käytämme siitä termiä "paikallis- ja yhteisötapahtuma". Bowdin ym. (2006) kertovat, että paikallis- ja yhteisötapahtumat ovat mittakaavaltaan pienimpiä koon mukaan kategorisoiduista tapahtumista. Näiden tapahtumien isännöivä taho on nimensä mukaan paikallinen yhteisö, jolle myös itse tapahtumat ovat pääsääntöisesti kohdistettu. Paikallis- ja yhteisötapahtumien ensisijainen tarkoitus on useimmiten tarjota sosiaalista kanssakäymistä, sekä hauskanpitoa yhteisön jäsenten keskuudes-

sa. Tapahtuman luonteesta riippuen paikallis- ja yhteisötapahtumat myös usein kannustavat yksilöä tutustumaan uusiin urheilu- tai taide aktiviteetteihin, sekä antavat uusia ideoita ja kokemuksia. Näiden tapahtumien suurimpiin etuihin luetaan enemminkin emotionaaliset tekijät, kuten ylpeyden tunne yhteisön keskuudessa, sekä yksilön saavuttama yhteisöön kuuluvuuden tunne, kuin rahallinen hyöty. (Bowdin ym. 2006, 16–17.)

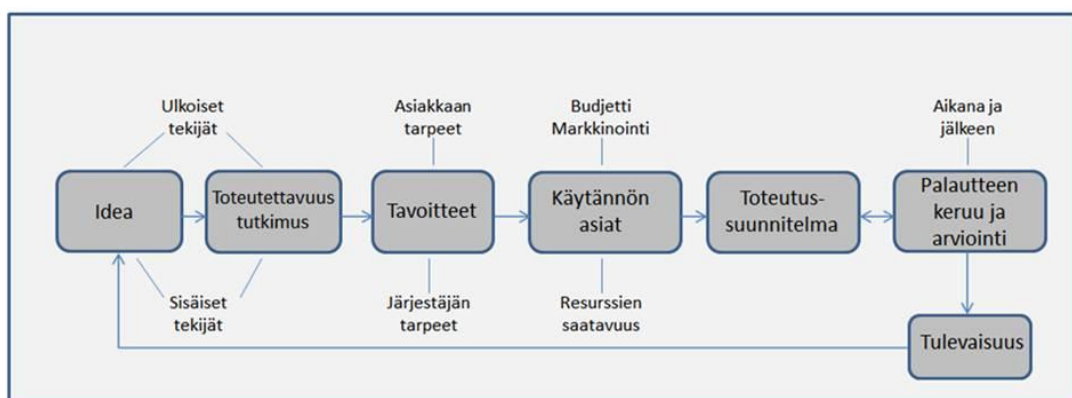
Yksilön toiveet ja vaatimukset paikallis- ja yhteisötapahtumaa kohtaan ovat pääsääntöisesti erittäin yksinkertaisia ja suoria. He haluavat osallistua ja pitää hauskaa, sekä saada sosiaalisia ja arjesta poikkeavia kokemuksia. He saattavat haluta osallistua tapahtumaan yhdessä perheensä kanssa, jolloin myös lapsen viihtyminen ja perheen kanssa hauskanpito kohtuulliseen hintaan ovat heille tärkeitä tekijöitä. Tapahtuman luonteesta riippuen, he saattavat myös haluta esitellä esimerkiksi taiteellisia tai urheilullisia taitojaan, tai vaikkapa osallistua ystävällismieliseen kilpailuun. Joissain tapauksissa myös tapahtuman suunnitteluun ja organisointiin osallistuminen tuo yksilölle tyydytystä ja yhteenkuuluvuuden tunnetta yhteisöä kohtaan. Tapahtuman merkitys yhteisölle todennäköisesti tiedostetaan, mutta sen rahallista hyötyä tärkeämpänä pidetään sosiaalisia ja kulttuurillisia tekijöitä. (Allen, O'Toole, Harris, McDonnell 2008, 51–52.) Paikallis- ja yhteisötapahtumien ominaispiirteet on huomioitu tapahtumamuotoiluprosessissa ja tapahtuman tavoitteissa. Eteenkin hauskanpito-ajatusta korostettiin tapahtuman alusta loppuun sekä sosiaaliset tekijöitä pidettiin tärkeämpänä kuin tapahtuman tuottavuutta, joka ei ollut tapahtumamme kannalta ollenkaan merkityksellistä.

3.5 Tapahtumasuunnitteluprosessi

Ennen itse tapahtuman järjestämistä on tärkeää suunnitella tapahtuman kulku ja siihen liittyvä esityö alusta loppuun. Suunnittelu alkaa luonnollisesti idean saamisesta ja sen kehittämisestä toteutettavaksi. Idean kehittämisen apuna kannattaa tehdä toteutettavuustutkimus, eli kysyä tapahtuman kannalta oleellisia kysymyksiä ja saada jokaiseen käyttökelpoinen vastaus. Kysymyksillä pyritään muodostamaan kokonaisvaltaisempi kuva itse tapahtumasta, kuin myös ottamaan huomioon pieninkin tapah-

tuman järjestämiseen vaikuttava yksityiskohta jo suunnitteluvaiheessa ja näin minimoimaan yllätyksiä. Toteutettavuustutkimuksen jälkeen voi siirtyä miettimään tarkemmin tapahtuman tavoitteita. Tavoitteissa tulisi olla huomioituna sekä asiakkaan, että järjestävän tahon etu, eli tavoitteet tulisi määrittää siten, että ne miellyttävät kaikkia osallistuvia osapuolia. Tavoitteiden tulee olla myös tarpeeksi tarkkoja, jotta niiden toteutumista pystytään arvioimaan. (Watt 1998, 4-8.)

Idea ja sen kehittäminen, toteutettavuustutkimus sekä tavoitteet luovat yhdessä raamit tapahtumalle, jonka jälkeen voidaan siirtyä pohtimaan tapahtuman toteuttamisen kannalta oleellisia käytännön asioita. Ensimmäisenä tulee olla määriteltynä tapahtuman budjetti, sen alkuperä, sekä suunnitelma, kuinka käytössä olevat varat sijoitetaan mahdollisimman kannattavalla tavalla. Budjettia tehdessä tulee huomioida ainakin markkinointi-, hankinta-, logistiikka-, ja henkilöstökulut. Nämä samat tekijät, eli resurssit tulee myös arvioida jokainen erikseen: Mitä markkinointikanavia käytetään, mistä hankinnat tehdään, kuinka logistiikka käytännössä tapahtuu, paljon henkilöstöä tarvitaan, mitkä heidän roolinsa ovat ja kuinka rekrytointi tapahtuu. Kun käytännön tekijät ovat huomioitu, voidaan siirtyä tapahtuman toteuttamissuunnitelman tekoon, jossa itse tapahtuman kulku on kuvattuna vaihe vaiheelta. Toteuttamissuunnitelmaa tehdessä, on hyvä ottaa huomioon myös kuinka palautteen keruu tapahtuu. Palautteen keruu ja sen arviointi on hyvin tärkeää tapahtuman jatkokehityksen kannalta, joten myös se tulee olla suunniteltuna huolella. (Watt 1998, 9-12, 25.)



KUVIO 3. Tapahtumasuunnitteluprosessin vaiheet (ks. alkuperäinen kuvio: Watt 1998, 9)

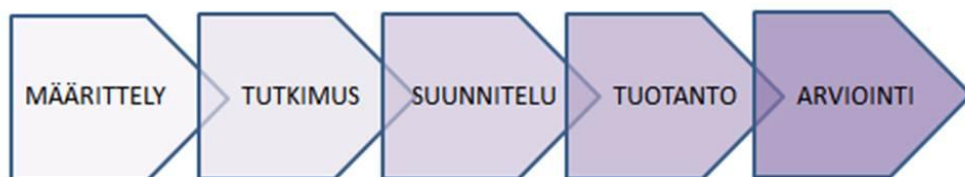
3.6 Palvelumuotoilu

”Palvelumuotoilu on systemaattinen tapa lähestyä palveluiden kehittämistä ja innovointia yhtä aikaa sekä analyyttisesti, että intuitiivisesti” (Tuulaniemi 2011, 10).

Palvelumuotoilulla pyritään kehittämään entistä asiakaslähtöisempiä palvelukokonaisuuksia, jotka yhtäaikaaisesti lisäävät sekä asiakkaan tyytyväisyyttä ja sitoutuneisuutta, sekä palvelun tarjoajan tuottavuutta. Asiakkaan sitouttamiseksi palvelumuotoilulla tähdätään luomaan palvelukokonaisuuksia, jotka ovat käyttäjälleen tarpeellisempia, hyödyllisempiä, haluttavampia, merkityksellisempiä ja tarkoituksenmukaisempia. (Jyväskylän ammattikorkeakoulu, 2010.) Jotta nämä asiat pystytään toteuttamaan mahdollisimman tehokkaasti, on asiakkaan osallistuminen palvelun kehittämiseen nostettu keskeiseen osaan palvelumuotoilussa, kuten järjestämässämme tapahtumassakin. Palvelumuotoilussa palveluiden keskiössä katsotaan aina olevan asiakas, eli tässä tapauksessa Jyväskylän kaupungin maahanmuuttajapalvelut, joka mahdollistaa palvelun olemassaolon sitä käyttämällä ja kuluttamalla. Sen lisäksi asiakaspalvelija on olennaisessa osassa rakentamassa palvelukokonaisuutta toisena osapuolena. (Tuulaniemi 2011, 71.)

3.6.1 Palvelumuotoiluprosessi

Koska jokainen palvelukokemus on erilainen, johtuen palvelun muuttuvasta luonteesta ja sen kokijasta, ei palvelun kehittämisprosessiakaan voi täysin määrittää yhdenmukaiseksi. Palvelumuotoiluprosessia kuvaamaan on kuitenkin olemassa runko, jota voi soveltaa oman palvelun kehittämiseen sopivaksi. Palvelumuotoiluprosessirunko on kuvattuna kuviossa 4.



KUVIO 4. Palvelumuotoiluprosessin vaiheet (ks. alkuperäinen kuvio: Tuulaniemi 2011, 127)

Palvelumuotoiluprosessi alkaa ongelman määrittelyllä ja ongelman ratkaisuun sopivimman palvelun luomisella. Palvelun tilaajan toiveet otetaan huomioon ja palvelu pyritään luomaan siten, että siitä on hyötyä kaikille osapuolille, eli sen käyttäjälle, asiakkaalle ja palvelun tuottavalle taholle. Määrittelyvaiheen aikana myös palvelun tuottava taho tekee itsensä tunnetuksi ja ymmärretyksi tilaajalle ja käyttäjille. Huolellisen määrittelyvaiheen jälkeen siirrytään tutkimusvaiheeseen. Tutkimusvaiheessa rakennetaan asiakasymmärrys mahdollisimman kattavan palvelukokonaisuuden mahdollistamiseksi. Myös palvelun toimintaympäristöstä ja kehittämiskohteesta pyritään luomaan mahdollisimman kattava käsitys. Tutkimusvaiheen yhteydessä määritetään tuotetulle palvelulle myös tarkemmat strategiset tavoitteet. Tutkimusvaihe on erityisen tärkeä osa palvelukokonaisuuden luomista ja sen vuoksi siihen tulisi nähdä aikaa ja vaivaa.

Kun huolellinen taustatutkimus on tehty, on asiakas sitoutuneempi palveluun ja sen tarjoajaan, jolloin suunnitteluvaiheeseen siirtyminen on luontevaa. Taustatutkimuksen myötä suunnittelua pystytään viemään pidemmälle ja palvelun konseptointi, vaihtoehtojen ratkaisujen ideoiminen ja niiden testaaminen yhdessä asiakkaan kanssa on helpompaa. Suunnitteluvaiheessa määritetään myös palvelun mittarit, eli metodit, joilla palvelukokonaisuuden onnistumisen eri osa-alueita voidaan arvioida. Suunnitteluvaiheen jälkeen siirrytään palvelun tuotantovaiheeseen. Tuotantovaiheessa palvelu viedään markkinoille asiakkaiden testattavaksi ja kehitettäväksi. Tässä vaiheessa myös palvelunkehittämis- ja tuotantoprosessi tehdään tutuksi sekä käyttäjälle, että palveluntarjoajaorganisaatiolle (työntekijät) osapuolien sitouttamiseksi. Tuotantovaiheen jälkeen kehitysprosessin onnistuminen arvioidaan, palvelukokonaisuuden toteutumista mitataan markkinoilla ja palvelua kehitetään saatujen kokemusten perusteella ja niiden mukaisesti. (Tuulaniemi 2011, 127–131.)

3.6.2 Asiakasymmärrys palvelumuotoilussa

Pystyäkseen kehittämään uusia palvelukonsepteja ja muista palveluista erottuvia asiakaskokemuksia yritysten tulee ymmärtää asiakkaidensa todellisuus, jossa he elävät ja toimivat. On siis ymmärrettävä asiakkaiden motiiveja, sekä mihin arvoihin heidän valintansa perustuvat. Tietyn palvelun valintaan johtavia, arvojen muodostumi-

seen vaikuttavia elementtejä katsotaan olevan tarpeet, odotukset, tottumukset, tavat, arvot, muiden ihmisten mielipiteet, palvelun hinta, palvelun ominaisuudet ja muiden vastaavien palveluiden hinta. (Tuulaniemi 2011, 71–72.)

Palvelumuotoilun tavoitteena on olla ennakoiva, joka tarkoittaa sitä, että potentiaalisen asiakkaan todelliset motiivit halutaan tunnistaa jo ennen palvelukokemusta (mts.73). Asiakasymmärrys eli ennakoiva tutkimustyö ja kohderyhmän motiivien tunnistaminen on erityisen tärkeää, koska palvelukokemus pyritään kehittämään käyttäjien tarpeita ja toiveita vastaaviksi. Tekemällä tutkimustyötä kohderyhmän odotuksista, tarpeista ja tavoitteista asiakasymmärrystä pystytään kasvattamaan. Kohderyhmän tarpeita ja taustoja kartoitimme ryhmähaastattelun muodossa. (ks. luku 4.3 ja luku 5.3) Tutkimustyötä voidaan tehdä erilaisin laadullisin ja määrällisin menetelmin, siten että palvelun käyttäjät osallistuvat tutkimustyöhön ja näin ollen palvelun kehittämisprosessin eri vaiheisiin. Asiakkaan osallistuessa palvelun kehittämisprosessiin, sen merkityksellisyys ja tarpeellisuus asiakkaalle kasvaa ja näin ollen myös sitouttaa asiakasta palvelun tarjoajaan (mts. 142). Sitoutimme asiakastamme koko prosessin ajan, ottamalla heidät mukaan prosessin kaikkiin vaiheisiin.

4 TYÖN TOTEUTUKSEN LÄHTÖKOHDAT

4.1 Opinnäytetyön tavoitteet

Opinnäytetyömme tarkoituksena oli järjestää asiakaskeskeinen ja käyttäjälähtöinen tapahtuma palvelumuotoilun periaatteita noudattaen. Halusimme palvelumuotoilun näkökulman opinnäytetyöhömme mukaan, koska se tuki ajatusta mahdollisimman käyttäjälähtöisestä tapahtumasta. Mielestämme asiakkaiden ja käyttäjien huomiointi tapahtumasuunnittelussa oli erityisen tärkeää, jotta tapahtumasta saataisiin heille mahdollisimman mieluinen kokemus. Asiakaskeskeisessä ja käyttäjälähtöisessä tapahtumassa asiakas eli Jyväskylän kaupungin maahanmuuttajapalvelut ja käyttäjät eli maahanmuuttajaperheet ovat keskiössä.

Tavoitteenamme oli myös järjestää tapahtuma, joka tukee osaltaan muiden kotoutumispalveluiden ohella maahanmuuttajien kotoutumista Suomeen. Tärkeä osa onnistunutta kotoutumisprosessia on uuden kulttuurin ja kielen ymmärrys, joten suomalaista kulttuuria ja kieltä tuotiin mukaan päivän aktiviteetteihin perinteisten leikkien ja talvisessa ympäristössä ulkoilun myötä. Kulttuurin omaksuminen ei kuitenkaan ollut tapahtuman itseisarvo ja sen vuoksi se tapahtui hauskanpidon ohessa, sitä korostamatta. Tärkeässä osassa tapahtumaamme oli juurikin hauskanpito yhdessäolon merkeissä, joten halusimme tuoda sen osaksi tavoitteitamme. Hauskuuden kokeminen ja hauskanpito ovat vaikeasti määriteltäviä käsitteitä, koska ne ovat yksilöllisiä kokemuksia. Hauskuudella tarkoitamme kuitenkin tässä tapauksessa mielihyvän ja ilontunteiden kokemista. Kaiken uuden opettelu ja arjessa selviytyminen voi olla maahanmuuttajille välillä hyvin raskasta, joten halusimme tarjota heille hengähdystauon arjesta.

4.2 Lähtökohtana toiminnallisuus

Toiminnallinen opinnäytetyömme toteutettiin monialaisena työelämälähtöisenä projektityönä. Kahden tai useamman opiskelijan projektissa on tärkeää sopia vastuualueista ja työnjaosta. Projektina toteutetun opinnäytetyön lähtökohtia ovat realistinen aikataulutus, työskentelytavan määrittäminen sekä yhteisten sääntöjen sopiminen parin tai ryhmän kanssa. Projekti on aina tietyn ajanjakson kestävä tavoitteellinen prosessi. Projekti voi olla osa isompaa hanketta, tai niin kuin meidän tapauksessamme se on kertaluontoinen ja rajattu kokonaisuus. (Vilkka & Airaksinen 2003, 48.) Toisaalta projektimme on mahdollista toteuttaa uudestaan Maahanmuuttajapalveluiden työntekijöiden toimesta, heidän näin halutessaan.

Projektin onnistumiseen tarvitaan tarkkaa suunnittelua, organisointia, toteutusta, valvontaa, seurausta sekä arviointia (Vilkka & Airaksinen 2003, 48). Projektityössä on suotavaa, että jo suunnitteluvaiheessa on mukana työelämän edustaja, opinnäytetyön ohjaaja tai ohjaajat sekä opinnäytetyön tekijä (Vilkka & Airaksinen 2003, 48–49). Toteutimme opinnäytetyön juuri tätä periaatetta noudattaen ja erityisen paljon yhteistyötä teimme työelämän edustajien eli Jyväskylän kaupungin Maahanmuuttaja-

palveluiden työntekijöiden kanssa. Toiminnallisen projektiopinnäytetyön luonteen kuuluu alussa kartoittaa projektin käyttäjät, jotka meidän tapauksessamme olivat maahanmuuttajaperheet (Vilkkä & Airaksinen 2003, 49). Tämän jälkeen projekti vaiheistetaan prosessikuvaukseksi ja tehtäväjako ja aikataulut kuvataan mahdollisimman täsmällisesti. Toiminnallisessa projektiopinnäytetyössä kaikki valinnat ja ratkaisut tulee perustella tarkasti ja liittää loppuraporttiin. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 49–50.)

4.3 Työn suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa käytetyt menetelmät

Tiedonkeruu

Opinnäytetyömme menetelmiin kuului tärkeänä osana tiedonkeruu ja tietoperustan luominen. Oleellisen tiedon kerääminen ja turhan tiedon karsiminen loi pohjan koko toiminnalliselle opinnäytetyöllemme. Opinnäytetyössämme yhdistyi kahden eri alan tietämys, jolloin myös tietoperustassa käsiteltiin sekä sosiaalialan, että tapahtumasuunnittelun ja palvelumuotoilun käsitteitä. Sosiaalialan tietoperusta koostui tapahtuman käyttäjiin liittyvistä taustatiedoista sekä kotoutumiseen ja suomalaiseen kulttuuriin liittyvästä teoriasta. Mielestämme oli tärkeää tutustua käyttäjien taustoihin, koska sen perusteella osasimme suunnitella ja toteuttaa juuri heidän tarpeitaan vastaavan tapahtuman. Kotoutumisen tukeminen ja suomalaiseen kulttuuriin tutustuminen puolestaan sisältyivät opinnäytetyömme tavoitteisiin. Tietoperustamme niin sanottu toinen osuus koostui tapahtuman järjestämisen liittyvästä teorian tiedosta sekä palvelumuotoilun pääperiaatteista. Tapahtuman järjestäminen oli moniulotteinen prosessi, johon liittyi paljon huomioitavia osa-alueita. Ilman tapahtuman järjestämiseen liittyvää perustietämystä, on lähes mahdotonta järjestää onnistunutta ja toimivaa tapahtumakonseptia. Palvelumuotoilun periaatteet kulkivat opinnäytetyössämme mukana alusta loppuun, joten näiden periaatteiden kuvaus käsiteltiin

Ryhmähaastattelu

Palvelumuotoilun kannalta on oleellista lisätä asiakasymmärrystä, jonka kautta käyttäjälähtöisen palvelukokonaisuuden kehittäminen on mahdollista (Tuulaniemi 2011,

142). Asiakasymmärrystä kasvattaaksemme toteutimme ryhmähaastattelun Jyväskylän kaupungin maahanmuuttajapalveluiden työntekijöiden, eli asiakkaidemme, keskuudessa. (ks. luku 5.4) Käyttäjälähtöisyyden kannalta tuottoisampaa olisi voinut olla kerätä tietoa suoraan itse tapahtuman käyttäjiltä, eli maahanmuuttajaperheiltä, mutta se ei ollut mahdollista. Asiakkaamme kokivat, että haastattelutilanne olisi voinut olla käyttäjien kannalta epämiellyttävä, eivätkä he välttämättä olisi ymmärtäneet sen merkitystä. Itse tapahtumamme yksi päätavoitteista oli järjestää käyttäjille hauska, rentouttava ja vaivaton irtiotto arjesta tapahtuman muodossa, jota liian virallisen tuntuinen haastattelutilanne olisi saattanut haitata. Tästä johtuen päätimme toteuttaa ryhmähaastattelun maahanmuuttajapalveluiden työntekijöille, jotka ovat päivittäin tekemisissä käyttäjien kanssa ja näin ollen omaavat heihin liittyvän ensikäden tiedon maahanmuuttajaperheiden elämästä, arjesta, ajatuksista, kokemuksista sekä toiminnan motiiveista. Koulutuksensa ja työnsä luonteen vuoksi katsoimme maahanmuuttajapalveluiden työntekijöiden olevan itse käyttäjien jälkeen toiseksi paras taustatiedonlähde.

Valitsimme ryhmähaastattelun taustatutkimusmenetelmäksemme, koska siten pystyimme keskittämään tutkimuksen aihetta koskettavaksi ja näin ollen keräämään mahdollisimman paljon tapahtumamme kannalta oleellista tietoa ja toisaalta karsimaan turhan tiedon määrää. Näin pystyimme myös tekemään haastattelutilanteesta keskustelunomaisen ja lisätä jatkokysymysten esittämisen mahdollisuutta laajemman kokonaisuuden aikaansaamiseksi. Ryhmähaastattelun etuna voidaan nähdä juuri keskustelunomaisuus, jolloin osanottajat pystyvät kommentoimaan asioita spontaanisti ja tuottamaan monipuolista tietoa (Hirsjärvi & Hurme 2009, 63). Lisäksi, koska tapahtuma oli mittakaavaltaan pieni, kasvotusten pidettävä haastattelu oli käytännössä mahdollinen ja tiedonkeruumenetelmänä esimerkiksi sähköpostikyselyä mielekkäämpi sekä itsemme, että asiakkaan kannalta. Haastattelujen pohjalta pystyimme muodostamaan mahdollisimman eheän kuvan haastateltavien todellisista toiminnan motiiveista ja näin ollen suunnittelemaan mahdollisimman käyttäjälähtöisen tapahtumakokonaisuuden. Ryhmähaastattelun etuja verrattuna yksilöhaastatteluun on esimerkiksi nopeampi tiedon keruu (Hirsjärvi & Hurme 2009, 63). Opinnäytetyöhömme sisältyvä ryhmähaastattelu on laadullinen, eli kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä. Laadulliselle tutkimukselle ominaista on tutkittavien henkilöiden valitseminen

tarkoituksenmukaisesti, tapausten käsittely ainutlaatuisena sekä ryhmähaastattelujen käyttö tutkimusmetodina (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 164).

Jaottelimme haastattelukysymyksemme aihealueisiin niillä kerättävän tiedon perusteella. Ensimmäisen aihealueen kysymyksillä haluttiin puhtaasti kerätä tietoa tapahtuman käyttäjien taustoista ja elämästä. Johdantona toiseen aihekokonaisuuteen esittelimme oman alustavan suunnitelmamme tapahtuman sisällöstä ja aikatauluista, sekä muista käytännön ideoistamme, kuten perheille annettavista kutsuista. Tämän tarkoituksena oli orientoida haastateltavia ajattelemaan tapahtumaa ja siihen liittyviä tekijöitä, sekä innostaa heitä ideoimaan sitä pidemmälle, sitouttaen heitä samalla itse tapahtumaan. Tämän jälkeen esitimme haastattelukysymyksemme, joilla halusimme selvittää juuri haastateltavien asiakkaidemme toiveita ja tavoitteita tapahtuman suhteen. Halusimme myös selvittää, millaisia vaikutuksia haastateltavat toivoivat tapahtumalla olevan käyttäjiin. Tämän jälkeen halusimme pohtia syventävästi kotoutumiseen liittyviä tekijöitä, sekä käsitellä yleisiä kulttuurillisia asioita, joita kyseessä olevat maahanmuuttajaperheet kohtaavat päivittäisessä elämässään. Näin halusimme saada lisää ja syventävää tietoa itse käyttäjistä ja heihin liittyvistä tekijöistä sekä yleisistä maahanmuuttoon liittyvistä asioista, kuten kotoutumisesta. (Liitteet 1 ja 2.)

Palautekeskustelu

Tapahtuman jälkeen Jyväskylän kaupungin maahanmuuttajapalveluiden työntekijöille järjestettiin palautekeskustelu haastattelun muodossa sekä tapahtuman käyttäjiltä, eli maahanmuuttajaperheiltä, oli tarkoitus kerätä suullista palautetta tapahtumapäivän aikana. (ks. Luku 7) Päätimme järjestää palautekeskustelun maahanmuuttajapalveluiden työntekijöille sähköisen kyselyn sijaan samoista syistä kuin valitsimme haastattelun tutkimusmenetelmäksemme. Suunnittelimme palautekeskusteluun kysymysrunгон (Liite 5), jonka mukaan etenimme haastattelussa. Kysymykset suunniteltiin tapahtuman tavoitteiden ja asiakkaan toiveiden perusteella. Suullinen palaute on aina kirjoitettua monipuolisempaa ja näin voimme esittää tarvittaessa jatkokysymyksiä. Järjestämällä keskustelun poistimme myös teknisten ongelmien, kuten sähköpostin katoamisen mahdollisuuden. Palautekeskustelu järjestettiin pian tapahtumapäivän jälkeen.

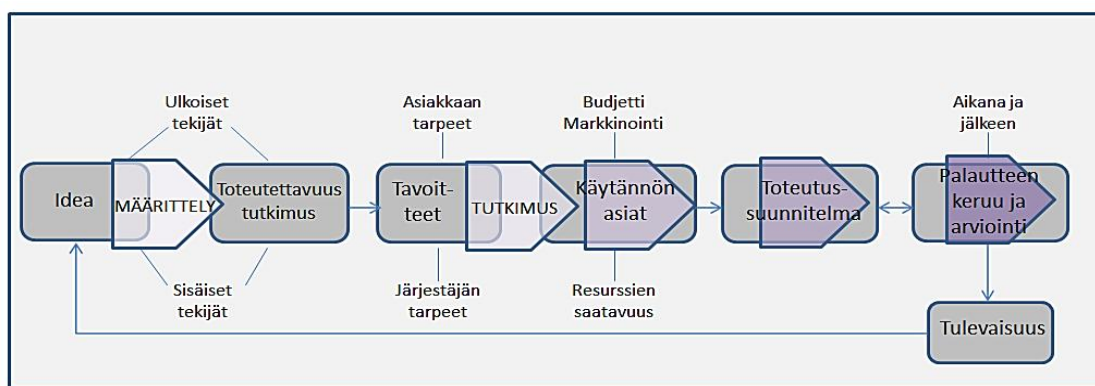
Käyttäjien palaute oli tarkoitus kerätä tapahtumapäivän aikana makkaranpaiston yhteydessä. Palautetta varten olimme valmistelleet aikuisille ja lapsille omat kysymykset keskustelua herättämään. Kysymysten tarkoituksena oli saada relevanttia tietoa maahanmuuttajien kokemuksista ja viihtyvyydestä tapahtumassa. Olisimme halunneet kerätä lapsilta ja aikuisilta palautteen erikseen, sillä uskoimme heidän arvioivan tapahtuman kulkua erilaisista näkökulmista. Lasten ajattelimme kiinnittävän enemmän huomioita yksittäisiin aktiviteetteihin, kuten leikkeihin, kun taas aikuisten ajattelimme arvioivan tapahtumaa kokonaisvaltaisemmin aina kutsusta tapahtuman loppusanoihin saakka. Palautekysymykset oli suunniteltu toteutettavan keskustelunuomaisesti juttelemalla ihmisten kanssa vapaamuotoisesti. Saatu palaute ja vastanneiden määrä kirjattiin ylös ja palaute käsiteltiin tapahtuman jälkeen anonymisti. Emme halunneet palautteenannosta liian muodollista, koska mielestämme se olisi voinut latistaa päivän rentouttavaa ilmapiiriä. Emme myöskään halunneet, että kävijöille jäisi viimeisenä mieleen palautteen antaminen. Myös kielelliset tekijät olisivat saattaneet vaikuttaa kirjallisen palautteen antoon sitä vaikeuttavasti ja näin ollen käyttökelpoisten vastausten määrä olisi voinut jäädä vähäiseksi.

5 TAPAHTUMAMUOTOILUPROSESSIKUVAUS

Yksi opinnäytetyömme tavoitteista oli toteuttaa tapahtuma palvelumuotoilun käytänteitä noudattaen, jonka vuoksi tapahtuman suunnitteluprosessiin yhdistettiin palvelumuotoilun elementtejä. Näin ollen kokosimme tapahtuman suunnitteluprosessin ja palvelumuotoilun yhdeksi kokonaisuudeksi, jonka kautta tapahtumamme suunnittelu toteutettiin. Termien selkeyttämisen vuoksi tästä eteenpäin tapahtumansuunnitteluprosessin yhdistämistä palvelumuotoilun periaatteisiin kutsutaan tapahtumamuotoiluprosessiksi. Lisäksi puhuttaessa tapahtuman käyttäjistä tarkoitamme maahanmuuttajaperheitä kun taas puhuttaessa asiakkaastamme tarkoitamme Jyväskylän kaupungin maahanmuuttajapalveluiden työntekijöitä.

Projektissamme tapahtumamuotoiluprosessi alkoi idean saannin jälkeen palvelumuotoiluprosessin mukaisesti määrittelyllä, josta se jatkui tapahtuman tarkempaan ideointiin käyttäen apuna tapahtumakysymyksiä. Tämän jälkeen asetimme tapahtumal-

le omat tavoitteet, joiden perusteella tapahtumamuotoiluprosessia vietiin pidemmälle. Prosessin seuraava vaihe oli asiakastutkimus, eli haastattelu, jonka yhteydessä esitimme idean asiakkaalle. Tutkimuksen avulla keräsimme asiakasymmärrystä, sitoutimme asiakasta tapahtumaan, sekä saimme myös heidän ideoitaan mukaan tapahtumamuotoiluprosessiin. Tämän jälkeen huomioimme tapahtumaan liittyvät käytännön asiat sekä suunnittelimme tapahtumapäivän toteutuksen tekemämme prosessikaavion avulla. Tapahtuman jälkeen ja sen aikana järjestettiin palautekeskustelut sekä sen käyttäjille, että asiakkaille. Palvelumuotoiluprosessin yhdistyminen tapahtumamuotoiluprosessiin, eli tapahtumamuotoiluprosessi opinnäytetyössämme on esitettyä alla olevassa kuviossa.



KUVIO 5. Tapahtumamuotoiluprosessi

5.1 Määrittely, ideointi ja tapahtumakysymykset

Tapahtumamuotoiluprosessimme alkoi palvelumuotoiluprosessin käytänteiden mukaisesti määrittelyvaiheella, eli esittelemällä itsemme, motiivimme ja tapahtumamme asiakkaalle, eli Jyväskylän kaupungin maahanmuuttajapalveluille (Tuulaniemi 2011, 127). Lähestyimme asiakastamme sekä sähköpostitse, että puhelimitse. Yhteydenoton yhteydessä sovimme myös tapaamisen asiakkaan kanssa. Tässä vaiheessa tapahtumasta oli tiedossa vain talviteema ja kohderyhmä, eli maahanmuuttajaperheet. Asiakastapaamisen myötä varmistui suurinpiirteinen kävijämäärä, ajankohta sekä kuulimme asiakkaidemme alustavia toiveita tapahtuman ohjelman suhteen. Tapaamisessa saimme myös alustavaa tietoa tapahtuman käyttäjistä ja heidän kulttuuritaustoistaan, jonka perusteella pystyimme aloittaa

tapahtuman tarkemman ideoinnin. Määrittelyvaiheen jälkeen aloimme tarkastelemaan tapahtumaa tapahtumakysymysten avulla. Tapahtumakysymyksiä apuna käyttäen pohditaan idean toimivuutta ja tapahtumaan liittyviä käytännön asioita. Näin myös varmistimme, että olemme muistaneet ottaa huomioon kaikki tärkeät tapahtumaan liittyvät asiat. Seuraavassa määrittämämme tapahtumakysymykset:

Mikä on tapahtuman kohderyhmä ja miksi?

Aluksi emme olleet määritelleet kohderyhmää vielä tarkemmin. Tiesimme, että haluamme järjestää jonkinlaisen tapahtuman jollekin erityiselle ryhmälle, kuten lastensuojelulapsille tai maahanmuuttajille, jolloin tapahtuman järjestäminen kahden eri koulutusohjelman opiskelijan opinnäytetyönä olisi järkevää. Toisen meistä opintosuunnasta johtuen oli myös oleellista että lapset, lastensuojelu tai perhetyö olisi jollain tapaa läsnä tapahtuman kohderyhmässä. Myös toisen tekijän englanninkielinen koulutusala varmisti kohderyhmän valikoitumisen. Maahanmuuttajaperheet muotoutui tapahtuman kohderyhmäksi suhteellisen nopeasti, sillä sen lisäksi, että aihe on hyvin ajankohtainen, me molemmat koemme heihin liittyvän perhetyön ja suomalaiseseen yhteiskuntaan sopeuttamisen erittäin tärkeäksi ja kiinnostavaksi. Useimmiten Suomeen tulevat maahanmuuttajat ovat pakolaisia, joiden omassa kotimaassa on sotia tai muuten vaikeat oltavat ja voi olla, että he eivät ole koskaan päässeet osallistumaan perheelle yhteiseksi tarkoitettuun toimintaan.

Miksi haluamme järjestää tapahtuman?

Halusimme tehdä opinnäytetyömme yhdessä ja tapahtuman järjestäminen osoittautui hyväksi tavaksi yhdistää kahden eri koulutusohjelmasta olevan opiskelijan opinnäytetyö. Me molemmat halusimme toteuttaa opinnäytetyömme toiminnallisena, joten tapahtuman järjestäminen oli tässä tapauksessa loogisin vaihtoehto. Koimme myös tärkeäksi tarjota hauskaa aktiviteettia maahanmuuttajaperheille ja kohderyhmän valikoituminen vain lisäsi haluamme tapahtuman järjestämiseen.

Millainen tapahtuma järjestetään?

Tapahtuman konseptiksi muodostui talvipäivä Jyväskylän kaupungin maahanmuuttajaperheille. Alun perin ajatuksena oli järjestää pikkujoulutapahtuma, mutta teema

muotoutui talvipäiväksi kohderyhmän valikoiduttua, koska emme halunneet tapahtumaan uskonnollisävytteisyyttä. Myöskään kaikki kohderyhmäämme kuuluvat perheet eivät välttämättä juhli joulua missään muodossa, emmekä halunneet tuputtaa sitä heille. Suunnitelmaan talvipäivän ohjelmasta kuului pelejä ja leikkejä, lumiveistosten tekoa, mäenlaskua sekä makkaranpaistoa. Tapahtuma voidaan luokitella koulun kategoriaan paikallis/yhteisötapahtuma (Bowdin ym. 2006, 16–17). Lisäksi tapahtumaan kutsuttuja perheitä oli 11, jolloin tapahtumaan kutsuttujen henkilöiden kokonaismäärä oli 39.

Milloin ja missä tapahtuma järjestetään? Miksi juuri tässä paikassa?

Tapahtuma järjestettiin 28.12, viattomien lasten päivänä Laajavuoren laskettelu- ja ulkoilukeskuksessa. Laajavuoren laskettelu- ja ulkoilukeskus tarjoaa turvallisen ja monipuolisen ympäristön tapahtuman järjestämiselle. Siellä on pulkalla laskuun tarkoitettu mäenrinne sekä laavu makkaranpaistoa varten. Laajavuori on myös Jyväskyläläisille tuttu paikka ja se on hyvien linja-autoyhteyksien varrella. Lisäksi laavun käyttö ja mäenlasku rinne olivat kaikille ilmaisia ja vapaasti käytettävissä olevia palveluita, eivätkä näin ollen muodosta lisäkuluja tapahtumalle. Talvipäivän suunniteltu alkua oli klo 12 ja päättyminen noin klo 15.

Millaisia huomioitavia käytännön asioita tapahtumaan liittyy?

Tapahtuman onnistumiseksi oli tärkeää, että kävijät saavat tapahtumasta tiedon hyvissä ajoin ja löytävät tiensä paikan päälle helposti. Tätä varten kävijöille toimitettiin kutsut tapahtumaan, joissa oli mainittu kaikki oleellinen tieto, kuten mitä päivältä oli luvassa, mitä tuli ottaa mukaan päivän viettoon ja millä tapahtumaan pääsivät helpoiten. Kutsut toimitti perheille Jyväskylän kaupungin maahanmuuttajapalveluiden työntekijät henkilökohtaisesti, jolloin myös kävijöitä sitoutettiin tapahtumaan ja näin pyrittiin varmistamaan heidän saapumisensa paikalle. Tapahtuman aikana meidän järjestävänä tahona, piti taata että ohjelma ja päivänkulku olivat hyvin suunniteltu. Ennen tapahtumaa tehtäviä esivalmisteluita oli muun muassa vapaaehtoistyöntekijöiden rekrytointi ja heidän ohjeistaminen työtehtäviin sekä hankintojen (kuten tarjoilujen, kynttilöiden, pulkkien, polttopuiden) suunnittelu ja teko. Ohjelman sujuvuuden lisäksi meidän tuli myös taata osallistujien turvallisuus, jota varten otamme en-

siapupakkauksen mukaan. Toisella meistä oli voimassa oleva suoritettu ensiapukurs-
si.

Mitä jos tapahtumapäivänä ei ole lunta?

Tapahtumamme toteutumisen tässä muodossaan kannalta lumi oli oleellinen ele-
mentti, joten mielestämme oli tärkeää varautua sen puutteeseen. Jos lunta ei ole,
tapahtuma järjestetään ulkoilupäivänä, jolloin mäenlasku ja lumiveistosten teko kor-
vataan muilla aktiviteeteilla. Suunnittelimme, etteivät paikka ja aika muutu, vaikka
lunta ei olisikaan.

Millaisia kuluja tapahtumaan liittyy?

Tapahtuman kulut koostuivat pääsääntöisesti osallistujille tarjottavasta tarjoilusta, eli
makkarasta ja mehusta. Tämä kuluerä hoidettiin yhdessä Jyväskylän kaupungin maa-
hanmuuttajapalveluiden kanssa. Sen lisäksi kuluja tuli muista hankinnoista, kuten
kynntilöistä ja polttopuista, sekä kutsujen valmistusmateriaaleista, jotka me järjestä-
jinä hoidimme omakustanteisesti.

Kuka järjestää, osallistuu, seuraa ja maksaa?

Tapahtuman järjestävänä tahona meidän lisäksemme oli Jyväskylän kaupungin maa-
hanmuuttajapalvelut. Tapahtumaan osallistuvat koostuivat maahanmuuttajaperheis-
tä sekä vapaaehtoistyöntekijöistä. Tapahtumamme oli voittoa tavoittelematon ta-
pahtuma, joten siihen ei ollut pääsylippumyyntiä eikä siitä näin ollen seurannut kävi-
jöille kuluja. Ainoat mahdolliset kulut muodostuivat perheille linja-autolipusta, mikäli
he saapuivat tapahtumaan linja-autolla. Tapahtuman ei myöskään ollut luonteeltaan
yleisötapahtuma ja sen vuoksi sitä ei seurannut kukaan.

5.2 Tapahtuman tavoitteet

Opinnäytetyön tavoitteiden lisäksi määritimme myös itse tapahtumalle tavoitteet,
jotka toimivat suunnittelun ohjenuorana. Tavoitteiden määrittäminen myös tapah-
tumalle on osa tapahtumasuunnitteluprosessia. Tapahtuman tavoitteet määrittämäl-
lä, pystyimme myös arvioimaan tapahtuman onnistumista sen jälkeen. Tavoitteiden
toteutumisen arvioimisen kannalta, oli oleellista määrittää tarpeeksi tarkkoja tavoit-

teita (Watt 1998, 4-8). Emme myöskään halunneet asettaa tapahtumalle liikaa tavoitteita, vaan sen sijaan keskittyä muutamaa pääkohtaan. Pidimme tärkeänä, että tapahtuman tavoitteiden toteutumisesta tullaan arvioimaan tapahtuman jälkeen kerätyn palautteenannon yhteydessä. Määrittämämme tavoitteet olivat:

1. Asiakkaan toiveiden huomiointi tapahtuman suunnittelussa ja toteutuksessa
2. Tapahtuman järjestäminen, jossa kaikilla osallistujilla on hauskaa
3. Tapahtumakonseptin luominen, jota voidaan toteuttaa halutessa uudestaan ja kehittää jatkossa.

Järjestimme asiakkaillemme, eli maahanmuuttajapalveluiden työntekijöille ryhmähaastattelun, jossa kysyimme heiltä heidän toiveitaan ja tavoitteitaan tapahtuman kulun ja toiminnan suhteen ja näiden toiveiden toteutuminen tullaan huomioimaan tapahtumapäivän suunnitteluvaiheessa. Myös palvelumuotoilun kannalta asiakas-keskeinen lähtökohta tapahtuman suunnittelussa oli isossa osassa, jonka vuoksi halusimme nostaa asiakkaiden toiveet yhdeksi tavoitteistamme. Tiedostimme, että hauskanpito käsitteenä on melko abstrakti ja näin ollen sen mittaaminen on vaikeaa. Tästä huolimatta hauskanpito nousi yhdeksi tavoitteistamme, koska se on yksilön näkökulmasta tapahtuman onnistumisen kannalta tärkein elementti. Lisäksi palvelun käyttäjien huomioiminen yksilöinä, tuki mielestämme palvelumuotoilun periaatteita. Toivoimme, että talvipäivä tapahtumakonseptina olisi sen käyttäjille mieluisa ja sen takia tämänkaltaisen tapahtuma haluttaisiin järjestää myös jatkossa Jyväskylän kaupungin maahanmuuttajapalveluiden toimesta. Tämän vuoksi halusimme tehdä tapahtumasuunnitelmasta sellaisen, että sen perusteella tapahtuman uudelleenjärjestäminen olisi helppoa ja vaivatonta.

5.3 Ryhmähaastattelu ja asiakasymmärryksen lisääminen tapahtumamuotoilussa

Tapahtuman muotoilulla tarkoitetaan tässä yhteydessä tapahtumasuunnitelman kehittämistä asiakaslähtöisempään suuntaan yhdistämällä siihen palvelumuotoilun elementtejä. Tämän toteutimme keräämällä asiakasymmärrystä järjestämällä ryh-

mähaastattelun Jyväskylän kaupungin maahanmuuttajapalveluiden työntekijöiden eli asiakkaidemme keskuudessa. Ryhmähaastattelun tulosten perusteella jo olemassa olevaa tapahtumaideaa kehitettiin pidemmälle. Haastattelun myötä myös käytännön seikat, kuten kävijöiden, tarvittavien työntekijöiden ja tarjoilun määrä tarkentui. Se myös auttoi hahmottamaan palautekeskustelun järjestämistä.

Ryhmähaastattelu järjestettiin Jyväskylän kaupungin maahanmuuttajapalveluiden työntekijöille 17.11.2011 klo 14 alkaen. Ryhmähaastattelu nauhoitettiin kokonaisuudessaan ja sen kesto oli noin puolitoista tuntia. Ryhmähaastatteluun osallistui meidän lisäksi Jyväskylän kaupungin maahanmuuttajapalveluiden sosiaaliohjaaja, maahanmuuttajapalveluille ostettu Ensi- ja turvakodin lastensuojeluun erikoistunut perhetyöntekijä, sekä Jyväskylän Ammattikorkeakoulun kuntoutuksenohjaajaopiskelija, joka suoritti harjoitteluaan Jyväskylän kaupungin maahanmuuttajapalveluille. Ennen varsinaiseen ryhmähaastatteluun siirtymistä, esittelimme haastateltaville tapahtuman, sekä opinnäytetyömme tavoitteet. Sen lisäksi kerroimme heille yleisesti opinnäytetyömme käsitteistä, sekä haastattelun rakenteesta. Haastattelutuloksia sovellettiin tapahtumamuotoilussa ottaen huomioon asiakkaan toiveet, käyttäjien taustoista riippuvat -, sekä kotoutumiseen vaikuttavat tekijät. Näin pyrimme lisäämään tapahtuman käyttäjälähtöisyyttä ja sen myötä varmistamaan tapahtuman sisällön sopivuus kohderyhmälle. Esimerkiksi käyttäjien suomenkielen rajallisuus loi tiettyjä haasteita muotoiluprosessiin. Seuraavassa ryhmähaastattelu tulosten esittely ja soveltaminen haastattelurungon teemojen mukaisesti, tapahtumamuotoiluprosessissa.

Perheiden lähtökohdat

Ryhmähaastattelussa tuli ilmi, että Talvipäivään osallistuvat perheet ovat pääsääntöisesti kotoisin Kongosta, Burmasta, Afganistanista ja Iranista. Syynä jokaisen perheen maahanmuuttoon on ollut pakolaisuus, eli omassa kotimaassa ei ole voitu syystä tai toisesta enää asua. Näitä syitä ovat olleet muun muassa Kongolaisten kohdalla maassa vallitseva sotatila, Burmassa ihmisoikeuksia vastaan rikkominen, sekä Iranissa ja Afganistanissa uskontoon, rotuihin ja ryhmiin liittyvä syrjintä ja levottomuus. Perheet ovat Jyväskylän kaupungin maahanmuuttajapalveluiden piirissä 3 vuoden ajan, joten he ovat saapuneet Suomeen viimeisen kolmen vuoden sisällä. Tapahtumaan osallis-

tuvat perheet ovat olleet Suomessa pääsääntöisesti 1-3 vuotta. Halusimme selvittää, mistä tapahtuman käyttäjät ovat kotoisin, jotta pystimme ottamaan ohjelman suunnittelussa huomioon esimerkiksi uskonnolliset seikat ja kuinka tuttua suomalainen kulttuuri heille on. Haastattelun myötä selvisi, että tietyistä käyttäjien uskonnollisista syistä johtuen esimerkiksi pikkujouluteema olisi parempi vaihtaa talvipäivään ja tarjoilut kalkkunamakkaraan sianlihamakkaran sijaan. Käyttäjät olivat myös päässeet jo jossain määrin tutustumaan suomalaiseen kulttuuriin heille järjestettyjen kurssien myötä ja sen vuoksi kulttuurin painoarvoa ei haluttu korostaa liikaa tapahtumassa. Näillä kysymyksillä pystyimme myös selvittämään kuinka tuttu Suomen talvi ja lumi elementtinä heille on ja sen pohjalta suunnitella esimerkiksi kutsuihin tuleva informaatio lämpimistä vaatteista.

Työntekijät kertoivat, että kielitaidontaso on hyvin vaihtelevaa yksilöstä riippuen; toisille Suomen kieli luonnistuu arkiaskareissa sujuvasti jo ensimmäisen vuoden jälkeen, toisille se saattaa olla haastavaa vielä kolmenkin maassa asutun vuoden jälkeen. Eteenkin lasten ja aikuisten välinen suomenkielentaito on hyvin vaihtelevaa. Työntekijöiden mukaan erityisesti lapset omaksuvat uuden kielen nopeasti ja he saattavat jo hyvinkin pian maahan saapumisen jälkeen käyttää kieltä luontevasti. Kielen omaksuminen on lapsille usein helpompaa, sillä he oppivat sen päiväkodissa ja koulussa, johon he siirtyvät heti vanhempien aloittaessa suomenkielen kurssiopinnot. Tämä tapahtuu melko pian Suomeen tulon jälkeen. Kysyimme asiakkailtamme käyttäjien kielitaidontasoa ja suomenkielentaitoa, jotta osaisimme suunnitella ohjelman kielelliset osuudet heidän kielitaitoaan vastaaviksi. Suomenkielen vaihtelevasta osaamisesta johtuen suunnittelimme alkuinfon, leikit ja muun ohjelman sen mukaan, että kuka tahansa kielestä huolimatta pystyy osallistumaan. Ohjaamisessa käytetty kieli on yksinkertaista, eikä ohjelma muutenkaan ole suomenkieleen sidottua. Vanhemmat eivät työntekijöiden mukaan vielä tässä vaiheessa kotoutumisprosessia käytöissä. Selvittämällä ovatko käyttäjät työelämässä tai käyvätkö he koulua tai päiväkodissa päätimme tapahtuman tarkemman ajankohdan. Näitä asioita selvittämällä pystyimme päättämään millaiset käyttäjien ryhmässä toimimistaidot ovat.

Asiakkaiden toiveet

Alustavan suunnitelman ja ideoiden esittelyn jälkeen, pyysimme työntekijöitä kertomaan omia ideoita, ehdotuksiaan ja toiveitaan talvipäivän ohjelman ja käytännön asioiden suhteen. Pääsääntöisesti työntekijät pitivät meidän suunnitelmaluonnoksestamme ja se oli kutakuinkin heidän alkuperäisiä toiveitaan vastaava pieniä yksityiskohtia lukuun ottamatta. Erityisesti kutsu-ideasta pidettiin sen henkilökohtaisuuden vuoksi. Työntekijöiden päällimmäisenä toiveena oli, että Talvipäivän ideana on rentoutuminen, hauskanpito ja lumen kanssa leikkiminen. Työntekijät olivat sitä mieltä, että kulttuuriin tutustuttavaa ja informatiivista toimintaa perheillä on tarpeeksi kursien myötä ja sen vuoksi rentoutuminen olisikin heille tärkeämpää. Näin ollen tapahtuman ohjelmaan valikoitiin erilaisia suomalaisille tuttuja aktiviteetteja, joissa kulttuuri tulee esille, mutta pääpaino siitä huolimatta on hauskanpidossa. Rentouttavaa ohjelmasta tekee se, että ohjelma ei ole liian ohjattua, eikä aikataulutettua vaan vapaamuotoisempaa yhdessäoloa. Työntekijöiden mielestään Laajavuori on tapahtuman järjestämispaikkana itsessään jo sen verran inspiroiva, että liian ohjatulle tai aikatauluun sidotulle toiminnalle ei tapahtumassa ole tarvetta. Yhteisen toiminnan ja yhdessäolon tärkeys korostui ryhmähaastattelun aikana. Aktiviteetit suunnittelimme siten, että kaikki voivat osallistua niihin, jotta perheen yhdessäolo toteutuu.

Työntekijät toivoivat että ennen varsinaisen tapahtuman alkua vieraat koottaisiin ryhmään, jolloin heille kerrotaisiin ohjelmasta ja yleisistä käytänteistä. Tässä yhteydessä myös vieraat toivotettaisiin tervetulleiksi päivän viettoon, jonka jälkeen voitaisiin luonnollisesti siirtyä alkuleikkeihin. Kokoontumispaikan tunnistamisen helpottamiseksi pyydettiin järjestämään jonkinlaista kylttiä tai lippua, jonka jokainen osallistuja tunnistaa esimerkiksi kutsusta tuttuna kuvana tai symbolina. Toiveissa oli myös, että vanhemmat saataisiin osallistumaan kaikkiin aktiviteetteihin yhdessä lasten kanssa ja että he luonnollisesti ottaisivat päävastuun lastensa huolehtimisesta. Käytännön toiveet, kuten näkyvä tunnus saapuessa ja yhteinen alku- ja loppuleikki toteutetaan asiakkaiden toiveiden mukaan.

Halusimme myös ryhmähaastattelussamme tietää millaisia vaikutuksia työntekijät toivoivat ja uskoivat tapahtumalla olevan maahanmuuttajiin yksilöinä ja perheinä. Yksilön näkökulmasta työntekijät toivoivat Talvipäivän olevan virkistävä, rentouttava

ja arjesta poikkeava tapahtuma. Nämä seikat huomioitiin ohjelmassa ulkoilun ja leikkien muodossa. Myös julkisien kulkuneuvojen käyttämisen toivottiin helpottuvan ja selkeytyvän tapahtuman myötä, joka taas lisäisi itsenäisyyttä ja uskallusta liikkumiseen. Tästä johtuen tapahtumapaikalle Laajavuoreen ei ole järjestetty yhteistä sovitua kuljetusta vaan sinne saavutaan omin neuvoin linja-autolla. Näin ollen varmuus ja uskallus julkisen liikenteen käyttöön kasvavat. Selvitimme kuitenkin tapahtuman alkamisajankohdan kannalta parhaiten sopivat linja-autoyhteydet (liite 4) ja esitimme ne kutsussa paikalle saapumisen helpottamiseksi ja varmistamiseksi. Työntekijät toivoivat, että perheiden yhdessäolo ja perheeneskeiset aktiviteetit lisääntyisivät myös vapaa-ajalla. Työntekijät toivoivat myös, että aikuiset oivaltaisivat itse lasten kanssa leikkimisen olevan hauskaa ja normaalia. Työntekijät myös uskoivat tavoitteiden ja toiveiden toteutuvan sellaisinaan todellisuudessa aikaisempien vastaavien kokemusten perusteella.

Kotoutumisen näkökulma

Kysyttäessä tärkeimpiä kotoutumiseen vaikuttavia tekijöitä työntekijät nimesivät ensimmäiseksi turvallisuuden. Maahanmuuttajat tulevat usein erittäin vaikeista oltavista ja omassa maassa turvallisuuden tunne on voinut olla puutteellista. Turvallisuuden tunne edesauttaa uuteen kulttuuriin ja käyttäytymismalleihin sopeutumista. Turvallisuus näkökulman vuoksi tapahtuman muotoilussa halusimme turvallisuustekijän näkyvän riittäväällä ohjaajien määrällä, jotka ovat osittain perheille jo entuudestaan tuttuja. Lisäksi jokainen aktiviteetti toteutetaan suunnitellusti, kuitenkin liikaa ohjaamatta. Paikalle tulee myös ensiapulaukku, sekä ensiapukoulutuksen ja järjestyksenvalvojakoulutuksen omaavat henkilöt turvallisuuden takaamiseksi. Myös käyttäjille toimitetuissa kutsuissa pyrittiin antamaan tarpeeksi tarkkaa informaatiota, jotta tapahtumaan osallistuminen tuntuisi helpolta ja turvalliselta. Kutsut perheille toimitettiin heille entuudestaan tutun työntekijän kautta, joka myös lisää luotettavuuden ja turvallisuuden tuntua. Työntekijät kertoivat kielen omaksumisen olevan välttämätöntä kotoutumisen ja normaalissa arjessa selviämisen kannalta. Lisäksi kielen omaksumisen myötä yhteiskunnan hahmottaminen helpottuu ja sopeutuminen eli integraatio nopeutuu, joka on itsessään aikaa vievä prosessi. (ks. Filander ym. 2009, 167.) Tästä johtuen halusimme toteuttaa päivän ilman tulkkeja, jotta käyttäjät pääsisivät kuulemaan ja käyttämään suomenkieltä mahdollisimman paljon itse. Työn-

tekijöiden mielestä oman kulttuurin säilyttäminen ja siihen kannustaminen on myös tärkeää, sillä se omalta osaltaan luo turvallisuuden tunnetta yksilölle. Myös kantaväestöön tutustumisen nähtiin edesauttavan kotoutumisprosessia ja yhteiskuntaan sopeutumista (ks. Filander ym. 2009, 170–171). Valtakulttuuria tässä tapauksessa edustamme me opiskelijat sekä Jyväskylän kaupungin maahanmuuttaja palveluiden työntekijät. Ihanne tilanne olisi, mikäli tapahtumaan osallistuisi kantaväestöä edustavia perheitä, koska heihin tutustuminen nähtiin haastattelussa edesauttavan kotoutumista.

Työntekijöiden mielestään paras lähestymistapa on kohdata ihminen ihmisenä, sen kummemmin miettimättä heidän taustojaan. Työntekijät näkivät kaikkien ihmisten olevan lähtökohtaisesti samanlaisia keskenään kulttuurieroista riippumatta. Kulttuurieroilla ei myöskään nähty olevan suurta merkitystä arjen palvelutilanteissa ja etenkin tämän tyyppisessä tapahtumassa. Työntekijät kokivat, että yleisesti ottaen isommissa kaupungeissa, kuten Jyväskylässä, maahanmuuttajille tarjottavat palvelut ovat kohtalaisen riittäviä ja hyvin organisoituja. Sen sijaan erityisesti pienemmillä paikkakunnilla palveluissa voi olla vielä paljonkin kehittämisen varaa. Merkittävästi kotoutumista edesauttavana tekijänä työntekijät näkivät perheyhteisöllisen toiminnan, jossa maahanmuuttajaperheet pääsisivät kohtaamaan suomalaisia kantaväestöön kuuluvia perheitä. Tällaisen palvelun kehittämisen he näkisivät hyvin tärkeäksi ja esimerkiksi erilaiset tapahtumat voisivat hyvinkin toimia sellaisena. Meidän osaltamme muun muassa ajan- ja tiedonpuutteen vuoksi, emme pystyneet tässä tilanteessa kutusumaan suomalaisia perheitä mukaan tapahtumaan. Tästä huolimatta huomioimme valtaväestö näkökulman kehityshaasteena vastaavanlaisia tapahtumia järjestettäessä.

Työntekijöiden mielestä, suomalaisen kantaväestön tulisi uskaltaa ottaa kontaktia paremmin maahanmuuttajiin, jotta he tukisivat maahanmuuttajien kotoutumisprosessia mahdollisimman hyvin. Haastateltavat myös kokivat ongelmalliseksi sen, että usein naapuriin muuttanutta maahanmuuttajaperhettä saatetaan vieroksua ja heidän tekemisiään paheksua, sen sijaan että mentäisiin auttamaan. Avoimemman asenteen omaksuminen ja uskallus kontaktinottoon pystyisivät työntekijöiden mielestään tekemään jo hyvin suuren muutoksen. Työntekijät myös uskoivat että tule-

vaisuudessa maahanmuuttajiin suhtautuminen ja asenteet tulevat muuttumaan parempaan suuntaan nyky-yhteisön monikulttuurisuuden lisääntyttyä. Sen sijaan vanhemman sukupolven asenteita voi olla vaikeampaa muuttaa, eikä sitä osittain koettu edes tarpeelliseksi. Lapsien nähtiin tässäkin asiassa olevana tärkeässä asemassa, sillä lapset tutustuvat helposti keskenään kulttuuritaustoista huolimatta, vaikuttaen sitä kautta myös aikuisten asennoitumiseen. Näin ollen tulevaisuudessa vastaavan tapahtuman järjestäminen maahanmuuttajille yhdessä kantaväestön kanssa voi olla helpompaa kuin tällä hetkellä.

5.5 Markkinointi ja hankinnat

Talvipäivä oli pienelle ryhmälle suunnattu, voittoa tavoittelematon tapahtuma, joten sen markkinointi oli hyvin pienimuotoista. Koska kyseessä ei myöskään ollut yleisötapahtuma, rajattiin markkinointiaktiviteetit pelkästään tapahtumaan odotettuihin osallistujiin. Mielestämme tehokkain markkinointikeino tässä tilanteessa, oli toimittaa jokaiselle perheille henkilökohtaisesti osoitetut kutsut. Näin uskoimme käyttäjijemme tuntevan itsensä erityisiksi ja sitouttavamme heitä samalla tapahtumaan osallistumiseen. Kutsut suunniteltiin maahanmuuttajapalveluiden työntekijöiden toiveiden mukaisesti mahdollisimman yksinkertaisiksi siten, että turhan sanallisen informaation määrää karsittiin ja kutsujen ulkoasuun panostettiin. Yhteensä kutsuja toimitettiin 11 perheelle ja kutsuttujen henkilöiden kokonaismäärä oli 39. Kutsut perheille toimitti perheen oma, tuttu työntekijä, joka omalta osaltaan lisää tapahtuman luotettavuutta. Tätä menettelytapaa käytettiin myös sen takia, että meille ei saanut luovuttaa perheiden henkilökohtaisia tietoja, jonka vuoksi esimerkiksi kutsujen lähettäminen postitse ei ollut mahdollista. Henkilökohtaisten tietojen ja asiakirjojen luovuttaminen sivullisille kielletään asiakaslaissa. (L 22.9.2000/812, 14§) Kutsun yhteyteen liitetään informaatio kulkuyhteyksistä Laajavuoreen. (Liitteet 3 ja 4)

Tapahtumalla ei ollut sponsoria, joten järjestämisestä koituvat kulut jaettiin meidän tekijöiden kesken. Ainoastaan makkaroiden hankinta tapahtui perhetyöntekijän asiakasperheiden virkistytymistoimintaan tarkoitettusta rahastosta. Tapahtumasta koituvat kulut olivat sen koon ja ohjelman vuoksi pieniä ja ne koostuivat lähinnä tarjoi-

luista, eli mehusta, kekseistä, makkarasta ja sinapista ja ketsupista. Muita mahdollisia kuluja koitui polttopuista, kynttilöistä, talouspaperista ja kertakäyttöastioista, tulitikuista, sekä kyltin- ja kutsujen tekotarpeista.

5.7 Vapaaehtoistyöntekijät ja tehtävienjako

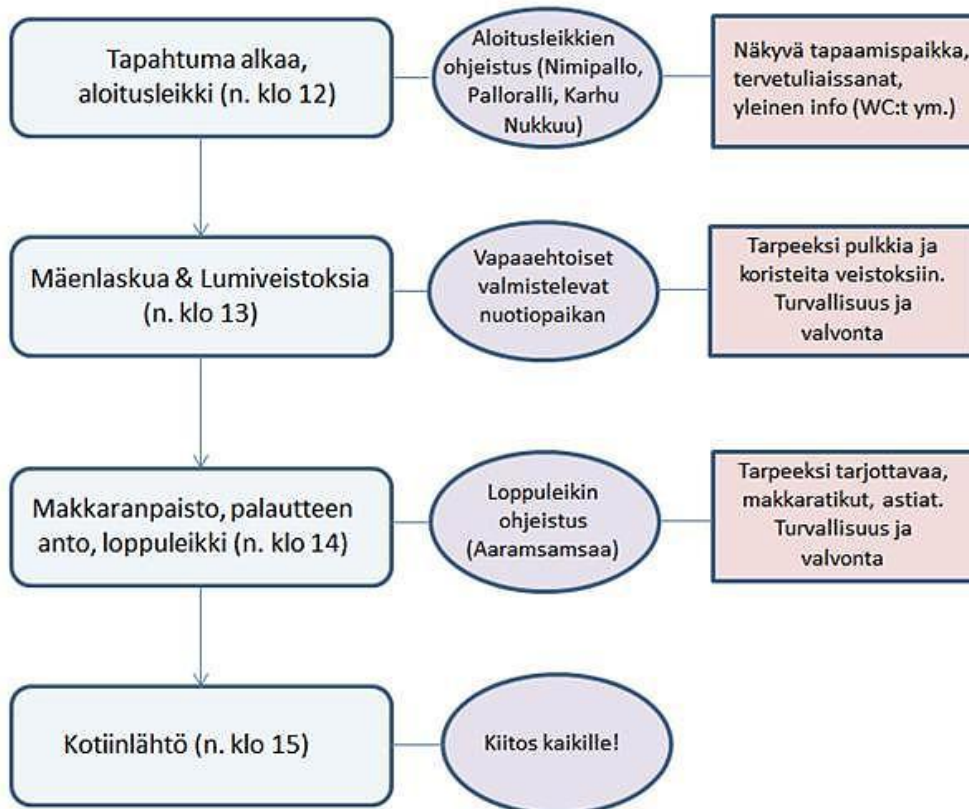
Tapahtumaamme osallistui neljä vapaaehtoista, joista kaksi on Jyväskylän kaupungin maahanmuuttajapalveluiden työntekijää ja kaksi muuta meidän läheistämme. Maahanmuuttajapalveluiden työntekijöiden osallistumisen ja roolit tapahtumapäivässä sovimme haastattelun yhteydessä, jolloin myös sovimme tapahtumaan osallistuvista kahdesta muusta vapaaehtoisesta. Vapaaehtoisten määrän määritimme mahdollisen osallistujamäärän mukaan, joita oli kutsuttu 39. Yhteensä kuusi työntekijää oli mielestämme sopiva määrä, koska tapahtumaan osallistuvat vanhemmat olivat päävastuussa omista lapsistaan.

Meidän roolimme tapahtuman organisoinnin lisäksi oli olla päävastuussa ohjelman etenemisestä. Tehtäviimme kuului myös tervetuliais-sanat ja yleinen info tapahtumapäivän alussa. Sosiaalialan opiskelija oli vastuussa leikkien ohjaamisesta, koska se on hänen erityisalaansa. Tapahtuman ja leikkien aikana otettiin valokuvia, joista vastasi toinen tekijöistä. Paikasta toiseen siirtyminen ja ajankäytön huomioiminen oli myös meidän vastuullamme. Maahanmuuttajapalveluiden työntekijät auttoivat tapahtumapäivän eri tilanteissa sekä olivat valvojan roolissa. He osallistuivat kaikkeen toimintaan yhdessä perheiden kanssa. Maahanmuuttajapalveluiden työntekijöiden tehtävänä oli myös arvioida päivän tapahtumia sekä meidän toimintaamme palautteen muodossa. Toinen työntekijöistä toi tapahtumapaikalle yhden perheistä omalla autollaan ja toinen heistä oli vastaanottamassa linja-autolla paikalle saapuvia perheitä kauppakeskus Forumin edessä linja-autopysäkillä. Kahden muun vapaaehtoisen tehtäviin kuului ruokajärjestelyistä ja nuotiopaikasta vastaaminen. He menivät nuotiopaikalle valmistelemaan tulen, ennen ryhmän saapumista paikalle ja avustivat makkaranpaistossa ja mehun jakamisessa. Heidän tehtäviinsä kuului myös nuotiopaikan siistiminen päivän päätteeksi. Ruokajärjestelyistä vastaavilla vapaaehtoistyönte-

kijöillä oli molemmilla voimassaolevat hygieniapassit.

5.8 Tapahtumapäivän suunniteltu kulku

Tapahtuman suunniteltu kulku kuvattuna alla prosessikaaviossa:



KUVIO 6. Tapahtumapäivän suunniteltu kulku.

Olimme suunnitelleet, että kaikkien tapahtumaan osallistuvien henkilöiden saavuttua paikalle ohjelmassa olisi tervetuliais-sanat, jonka yhteydessä tarkoituksena oli kertoa päivän kulusta, yhteisistä säännöistä ja esimerkiksi wc:n sijainnista. Yhteisiin sääntöihin lukeutui turvallisuuteen ja alueelta poistumiseen liittyvät asiat sekä vastuuhenkilöiden esittely. Mielestämme oli tärkeää kertoa kaikille yhteisesti päivään liittyvistä asioista, koska näin pystyimme ennakoimaan ja toivon mukaan välttymään mahdollisilta eksymisiltä ja vaaratilanteilta. Suunnitelmamme mukaan tervetulopuheen jälkeen oli luonnollista siirtyä yhteisiin tutustumisleikkeihin, jotta ihmiset tulisivat tutuiksi toisilleen. Tutustumisleikiksi valitsimme ”Nimipallo”-leikin, jossa palloa heitellään henkilöltä toiselle ja pallon kiinniottanut kertoo nimensä. Valitsimme leikin, kos-

ka se on tarpeeksi helppo pienellekin lapselle, mutta kuitenkin mielekkäämpi kuin pelkkä nimien vuorotelleen kertominen.

Suunnitelman mukaan tutustumisleikin jälkeen ohjelmaa jatkettiin leikin muodossa, jotta yhdessäolo ja tutustuminen toisiin kävijöihin jatkuisivat. Toiseksi leikiksi valitsimme ”pallorallin”, jossa ei tarvitse käyttää ollenkaan kieltä, vaan kanssakäymiseen riittää kosketus. Tämä leikki sopi mielestämme tutustumisen jälkeen niin sanotuksi ”jään rikkojaksi”. Suunnittelimme pallorallin päätyttyä seuraavaksi aktiviteetiksi jokaiselle suomalaiselle tutun ”karhu nukkuu”-leikin, jossa yhdistyy helppo laulu ja toiminnallinen hipa. Valitsimme juuri tämän leikin, koska se liittyi talviteemaan ja samalla se toimi lämmittelyleikkinä. Uskoimme, että leikkiin liittyvä laulu on helppo oppia ja se tuo suomenkieltä ja suomalaista kulttuuria mukaan sopivasti.

Tutustumisen ja leikkien jälkeen toiminta suunniteltiin muuttumaan luonteeltaan vapaamuotoisemmaksi yhdessäoloksi mäenlaskun ja lumiveistosten teon muodossa. Mäenlasku on ollut perinteinen suomalainen tapa viettää talvipäivää ja se on hauskaa toimintaa niin lapsille kuin aikuisillekin, jonka takia halusimme mäenlaskun osaksi talvipäiväämme. Mäenlasku oli asiakkaidemme toiveiden kaltaista rentouttavaa yhdessä oloa, eikä liian ohjattua toimintaa. Lumitilanteen salliessa ohjelmaksi olemme suunnitelleet myös lumiveistostentekoa, jossa pääsee esille ihmisten luovuus ja se on myös osaltaan vapaamuotoista toimintaa. Tarkoituksena kuitenkin oli, että joku ohjaajista ohjaa ja antaa vinkkejä lumella tekemiseen, koska ei voida olettaa, että kaikki olisivat ennestään rakentaneet lumella.

Suunnitelmamme mukaan mäenlaskun ja lumiveistostenteon jälkeen siirrytään syömään ja paistamaan makkaraa laavulle koko ryhmän voimin sekä juttelemaan päivän kulusta. Mukaan otamme lyhtyjä jotka valaisevat ja luovat tunnelmaa siirtyessä paikasta toiseen. Olimme suunnitelleet makkaranpaiston kuitenkin niin, että mikäli joku haluaa mennä jo aiemmin mukaan tulentekoon tai muuten valmistelemaan nuotiopaikkaa on sekin mahdollista. Olimme saaneet tapahtuman järjestämiseen kaksi vapaaehtoista, jotka huolehtivat ainoastaan tulen tekemisestä ja ruokien säilymisestä laavulla. Näin ollen laavulla on vastassa ihmisiä, mikäli joku haluaa sinne jo aiemmin mennä. Ruoka on mielestämme ihmisiä yhdistävä tekijä ja ”houkutin” tapahtu-

maan saapumiselle, jonka takia halusimme ottaa makkaranpaiston osaksi talvipäivää. Lisäksi ulkona kylmässä säässä syöminen voi olla osalle maahanmuuttajista kokemus itsessään. Kaikki eivät mahdu samaan aikaan paistamaan makkaraa, joten odotellessa voi halutessaan rakentaa lumilyhtyjä, mikäli lumi on nuoskaa. Lumilyhdyt ovat mielestämme oivallinen tapa näyttää perheille, kuinka he voivat rakentaa niitä esimerkiksi omaa pihaa koristamaan. Mukaan on varattu tuikkukynttilöitä lumilyhtyjä varten.

Makkaranpaiston jälkeen on aika alkaa valmistautua kotiin lähtöön kokoontumalla vielä kerran yhteen. Mielestämme yhteinen lopetus rytmittää muuten melko vapaamuotoista tapahtumaa ja luo siitä selkeän kokonaisuuden. Loppuleikiksi valitsimme ”Aa-ram-sam-saa”-leikin, joka toimii samalla loppulauluna. Valitsimme juuri tämän leikin, koska siinä ei lauleta varsinaisesti mitään oikeaa kieltä ja siihen liittyvä leikki on jokaisen helppo oppia. Leikin jälkeen tarkoituksena on vielä kiittää päivästä ja ohjata perheet kotiinlähtöön.

Mustanmaansuunnitelma

Olimme suunnitelmissamme ottaneet myös huomioon niin sanotun, mustanmaan mahdollisuuden eli se toteutetaan siinä tapauksessa, mikäli ulkona ei ole lunta. Tapahtumapäivä eteni suunnitelmiamme mukaan hyvin pitkälti samalla kaavalla, kuin se olisi toteutunut lumen kanssa. Muutokset ohjelmassa näkyivät lähinnä mäenlaskun ja lumiveistosten tekemisen poisjäämisinä. Näiden aktiviteettien tilalle suunnittelimme vedettyjä yhteisleikkejä, jotka sopivat sekä aikuisille, että lapsille. Aloituseleikkien jälkeen toimintaa jatkettiin toiminnallisella polttopallo-leikillä. Polttopallo on perinteinen suomalainen ulkoleikki, jonka ymmärtämiseksi ei vaadita sanoja. Tässä leikissä ei myöskään kenenkään tarvitse jäädä leikin ulkopuolelle, koska ”palanut” leikkijä pääsee ”polttajan” rooliin. Leikki loi myös yhteishenkeä polttajille, joilla on leikissä yhteinen tavoite. Suunnittelimme leikkituokion lopuksi rauhallisempaa toimintaa, jotta saamme lapset rauhoittumaan ennen makkaranpaistoon siirtymistä. Viimeiseksi yhteisleikiksi valitsimme ”ihmissolmu”-leikin, jossa muodostetaan käsi kädessä, päästämättä irti, solmu osallistujien kesken. Tarkoituksena oli selvittää solmu josta siirryttiin makkaranpaistoon laavulle. Loppu päivä eteni mustanmaansuunnitelmassa samoin kuin varsinaisessa suunnitelmassa.

6 TAPAHTUMAPÄIVÄN KULUN KUVAUS

Tapahtuma toteutui suunnitellusti 28.12.2011 ja lumen puutteen vuoksi se toteutettiin mustanmaan suunnitelmaa noudattaen. Tapahtumaan kutsutuista 39 henkilöstä paikalle saapui 14. Sen lisäksi tapahtumaan osallistui meidän lisäksi kaksi Jyväskylän kaupungin maahanmuuttajapalveluiden työntekijää ja kaksi muuta vapaaehtoista. Kutsuvieraista osa saapui paikalle kutsussa mainitun linja-auton aikataulun mukaisesti ja loput maahanmuuttajapalveluiden työntekijän autokyydillä. Paikalle löytämisen helpottamiseksi olimme valmistaneet asiakkaiden toiveiden mukaisen kyltin, jonka kanssa otimme vieraat vastaan. Kyltti oli näkyvä ja selkeä ja kaikki paikalle tulleet löysivät sen avulla kokoontumispaikalle helposti. Erityisesti lapset kiinnittivät kylttiin paljon huomiota ja halusivat ottaa roolin kyltin pitäjänä. Kaikkien kutsuvieraiden saavuttua paikalle siirryimme leikkialueelle, jossa pidimme suunnitelman mukaisesti aloitusinfon ja tervetuliaissanat. Mielestämme tapahtuman aloitus sujui suunnitelman mukaisesti. Ohjeistus oli selkeää ja teimme itsemme hyvin tunnetuksi vieraille heti tapahtuman alussa, jonka jälkeen leikkeihin siirtyminen oli helppoa.

Aloituksen jälkeen ohjelmassa oli suunniteltuja yhteisleikkejä mäenlaskun ja lumi-veistosten teon sijaan. Tutustumisleikkinä toteutettiin ”nimipallo” suunnitelman mukaisesti, josta jatkettiin ”pallorallilla” ja ”karhu nukkuu” leikeillä. Leikkien ohjeistus oli mielestämme selkeää ja osallistujien aktiivisuudesta pystyimme päättelemään, sen olleen myös helposti ymmärrettävää. Osa leikeistä oli etenkin lapsille entuudestaan tuttuja, joka helpotti osaltaan ohjeistamista. Onnistuimme saamaan myös aikuiset osallistumaan leikkeihin.

”Karhu nukkuu” leikin jälkeen osaa osallistujista palelsi ja nälätti, joten siirryimme makkaranpaistoon alkuperäisestä suunnitelmasta poiketen. Tapahtuman ohjelma oli suunniteltu joustavaksi, joten muutos oli helppo toteuttaa. Nuotiopaikasta vastaavat vapaaehtoistyöntekijät olivat valmistelleet alueen jo valmiiksi, joten sinne siirtyminen ja makkaranpaiston aloittaminen sujuivat vaivattomasti. Makkaranpaiston yhteydessä toinen vapaaehtoistyöntekijöistä soitti kitaraa tunnelman luomiseksi ja etenkin lapset tuntuivat olevan siitä hyvin innoissaan. Makkaranpaiston jälkeen tunnelma tuntui vapautuneen huomattavasti ja kävijät olivat aikaisempaa innokkaampia osal-

listumaan loppupäivän ohjelmaan. Jatkoimme päivää leikkien polttopalloa, joka myös oli jo jossain määrin lapsille entuudestaan tuttu. Polttopallo osoittautui erityisen suosituksi myös aikuiskävijöiden keskuudessa, joten leikimme sitä useita kierroksia. Sen jälkeen jatkoimme päivän kulkua suunnitelman mukaisesti ”ihmissolmu”-leikillä. Leikin idea ymmärrettiin heti hyvin ja lapset halusivat vuorotellen toimia solmun tekijänä ja sen selvittäjänä. Myös ihmissolmua leikittiin useampia kierroksia.

Ihmissolmu leikin jälkeen osa kävijöistä alkoi tehdä lähtöä, joten ”Aa-ram-sam-saa”-leikki jouduttiin jättämään väliin ja siirtymään sen sijaan suoraan loppusanoihin ja kiitoksiin. Hyvin pian kiitossanojen jälkeen aikuiset kävijät poistuivat, joten palaute heiltä jäi keräämättä. Loput paikalle jääneet lapset halusivat käydä metsässä, joten jatkoimme päivää vielä hetken heidän kanssaan metsässä piilosta leikkien. Samalla pyysimme myös heidän palautteensa Talvipäivän kulusta ennen kotiinlähtöään. Mielestämme kaiken kaikkiaan päivä sujui hyvin ja odotusten mukaisesti. Kävijämäärä oli huomattavasti toivottua pienempi, mutta mielestämme se ei kuitenkaan vaikuttanut ohjelman onnistumiseen negatiivisesti. Kävijöiden aktiivisuudesta ja lapsilta saadusta palautteesta päätellen tapahtumamme tavoite ”Järjestää tapahtuma, jossa kaikilla osallistujilla on hauskaa.” kävi toteen.

7 PALAUTTEEN ANALYSOINTI

7.1 Asiakkaiden palaute

Asiakkaille, eli Jyväskylän kaupungin maahanmuuttajapalveluiden työntekijöille, tarkoitettu palautteenantotilaisuus järjestettiin 30.12.2011. Halusimme järjestää palautekeskustelun mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen, jotta tapahtuman kulku ja siihen liittyvät käytänteet olisivat mahdollisimman tuoreena mielessä. Palautekeskusteluun osallistui tapahtumassa läsnä olleet kaksi maahanmuuttajapalveluiden työntekijää. Palautekeskustelunvetäjänä toimi toinen tekijöistä. Palautekeskustelun runko koottiin 17.11.2011 järjestetyn haastattelun ja sen myötä nousseiden toiveiden ja keskusteluaiheiden ympärille. Palautekeskustelulla halusimme selvittää kuinka asiak-

kaiden aikaisemmat toiveet ovat toteutuneet tapahtumassa, sekä arvioida meidän onnistumistamme tapahtuman muotoilijoina. Palautekeskustelulla halusimme myös arvioida tapahtuman kokonaisvaltaista onnistumista, palvelumuotoilu- ja kotoutumisen näkökulmien toteutumista, sekä toivoimme myös saavamme lisäideoita mahdolliseen tapahtuman jatkokehitykseen. Palvelumuotoilun näkökulmasta palvelukokonaisuuden arvioiminen ja asiakkaalta saatu palaute on oleellista jatkokehityksen kannalta (Tuulaniemi 2011, 127–131). Palautekeskustelu eteni suunnittelemamme palautekysymysrungon (liite 5) mukaan.

Palautekeskustelun ensimmäisessä osiossa halusimme arvioida käyttäjille toimitettujen kutsujen onnistumista. Halusimme selvittää olivatko kutsut tarpeeksi selkeät ja oliko niissä kaikki oleellinen ja tarvittava tieto, sekä oliko sillä vaikutusta tapahtuman käyttäjien paikalle saapumiseen. Työntekijät kokivat kutsujen olleen tarpeeksi selkeitä, informatiivisia ja lyhyitä. Kutsuissa olisi kuitenkin heidän mielestään voinut painottaa enemmän sitä, että koko päivä vietetään ulkoillen, jolloin käyttäjät olisivat osanneet pukeutua ja varustautua sen mukaisesti. Kutsun ulkoasu oli työntekijöille mieleinen. Linja-autoaikataulujen liittäminen kutsuun oli asiakkaidemme mielestä positiivinen asia, ja havainnollistava kuva linja-autosta helpotti heidän mielestään sen ymmärrettävyyttä. Asiakkaiden mukaan perheiden tapahtumasta poisjättäytyminen ei johtunut ainakaan kutsusta tai puutteellisesta ohjeistuksesta.

Palautekeskustelun seuraavassa osiossa halusimme tarkastella työntekijöiden tapahtumalle esittämien toiveiden toteutumista. Osio koottiin siten, että kysymyksessä mainittiin heidän aikaisemmin esittämänsä toive ja pyysimme heitä arvioimaan sen toteutumista, miten se olisi voinut toteutua paremmin ja olisimmeko me voineet omalta osaltamme vaikuttaa sen toteutumiseen. Ensimmäisenä toiveena työntekijöillä oli käyttäjien rentoutuminen, hauskanpito ja lumen kanssa leikkiminen. Lumen puutteen vuoksi, lumen kanssa leikkimis-toive jäi luonnollisesti toteutumatta, mutta työntekijät eivät kokeneet sitä häiritseväksi ja emmekä me olisi voineet siihen vaikuttaa. Sen sijaan rentoutuminen ja hauskanpito toteutuivat kaiken kaikkiaan hyvin. Leikkien jakautuminen kahteen eri osioon sai kiitosta ja makkaranpaistosta kitaramusiikilla säestettynä pidettiin hyvin rentouttavana kokemuksena. Nuotiopaikalle siirtyminen oli työntekijöiden mielestä hieman vaivalloista liukkaista sääolosuhteista

johtuen, mutta siitäkin huolimatta liikkuminen ryhmässä koettiin positiiviseksi ja mukavaksi kokemukseksi. Myös paikalla olleiden vapaaehtoisten määrä oli heidän mielestään riittävä.

Työntekijöiden seuraavana toiveena oli, että ohjelma ei olisi liian ohjattua ja aikatauluun sidottua. Tämä toteutui heidän mielestään kokonaisvaltaisesti hyvin. Ohjelma ei ollut liian ohjattua ja sitä oli riittävästi, jolloin turhilta odotteluilta vältyttiin ja ihmisten mielenkiinto saatiin pidettyä yllä koko ajan. Työntekijät olivat kiitollisia siitä, että ohjelma oli suunniteltu joustavaksi, jolloin äkillinen suunnitelman muutos oli vaivattomasti toteutettavissa. Työntekijät myös kokivat sen sopineen hyvin päivän kulkuun. Heidän mielestään ajankäyttö tapahtumassa oli suunniteltu tehokkaasti, mm. siirtymiset, ruokailu ja leikit oli aikataulutettu hyvin ja käytössä ollut aika käytettiin kokonaisvaltaisesti. Kehitysideana työntekijät mainitsivat, että jatkossa järjestetyssä tapahtumassa ohjelmaa voitaisiin ehkä eriyttää eri ikäluokille sopivammaksi, siten että esimerkiksi aikuisilla olisi omaa, lapsilta erillään olevaa, aktiviteettia. Toisaalta perheen kanssa yhdessäoloa pidettiin kuitenkin todella tärkeänä ja sen vuoksi kaikille suunnattu yhteinen ohjelma koettiin hyväksi vaihtoehdoksi.

Palautekeskustelussa keskityimme myös tarkastelemaan perheiden yhteisen tekemisen ja yhdessäolon toteutumista. Työntekijöiden mielestä oli mukavaa huomata kuinka lapset ja aikuiset auttoivat toisiaan liikkumisessa ja huolehtivat toisistaan. Kokonaisia perheitä toivottiin enemmän paikalle, jotta yhdessä perheenä toimiminen olisi toteutunut paremmin. Perheiden poisjäämisen uskottiin johtuvan osittain ajankohdasta. Alun perin kyseinen ajankohta valittiin juuri sen vuoksi, että mahdollisimman moni perhe pääsisi paikalle. Emme kuitenkaan osanneet huomioida sitä, että perheillä saattaisi olla muuta suunniteltua menoa loma-ajalle. Lomasuunnitelmien suuri määrä saattoi johtua siitä, että osa paikalle kutsutuista perheistä on ollut jo pidemmän aikaa Suomessa, jolloin heille on oman perheen rinnalle muodostunut muita verkostoja. Kävijämäärää olisi voinut lisätä se, että paikalle olisi kutsuttu vähemmän aikaa Suomessa olleita perheitä, mutta toisaalta silloin linja-autolla liikkuminen olisi voinut olla haasteellisempaa. Tässä tapauksessa myös ohjelman suunnittelua entistä vähemmän kielitaidosta riippuvaiseksi olisi tullut harkita. Keskustelimme myös siitä, olisiko tapahtuman ajankohtaa voinut siirtää myöhemmäksi kuten

esimerkiksi tammikuulle, jotta useampi perhe olisi päässyt paikalle. Tulimme kuitenkin siihen tulokseen, että kävijämäärän nousua ei näin olisi kuitenkaan pystytty varmasti takaamaan.

Työntekijöiden yhtenä toiveena oli yhteinen aloitus ja infotilaisuus, sekä kyltti tai jokin muu helposti tunnistettavissa oleva tunnus kokoontumisen helpottamiseksi. Erityisesti näiden toiveiden toteuttamiseen oltiin tyytyväisiä. Kokoontumispaikka oli hyvä ja helposti löydettävissä selkeän kyltin ansiosta. Aloitustilassa ilmeni kaikki heidän mielestään oleellinen tieto, muun muassa vessojen sijainnista, sekä päivän kuluista. Tarkempia aikatauluja ei kerrottu infon aikana, mutta sen ei koettu olevan tarpeellista. Erityisesti vanhempien ohjelmaan osallistumisen koettiin olevan tärkeää ja tämän toiveen nähtiin toteutuneen osittain. Osa vanhemmista osallistui aktiivisesti leikkeihin, mutta toisia olisi voinut motivoida paremmin. Toisaalta leikkiminen yhdessä lasten kanssa ei ole kaikissa kulttuureissa tavanomaista ja siihen nähden vanhemmat osallistuivat päivään hyvin. Työntekijät näkivät, että mikäli tapahtuma olisi pystytty toteuttamaan alkuperäisen suunnitelman mukaisesti, olisi perheiden yhdessä toimiminen voinut olla luonnollisempaa.

Palautekeskustelussa halusimme myös tarkastella kotoutumisnäkökulmien huomioimista tapahtumassa, sekä saada palautetta omasta toiminnastamme päivän aikana. Ensimmäisenä halusimme tietää, kuinka turvallisuus oli huomioituna tapahtumassa, sillä niin sanotussa taustatutkimushaastattelussa se nimettiin tärkeäksi kotoutumiseen vaikuttavaksi tekijäksi. Laajavuori toimintaympäristönä koettiin turvalliseksi, häiriötekijöitä kuten esimerkiksi autoliikennettä ei ollut. Asiakkaidemme mielestä myös ohjaajia oli kävijämäärään nähden riittävästi. Jäisen maan vuoksi liikkuminen oli hieman turvatonta, mutta liikkumista pystyttiin turvaamaan ohjaajien tukemana. Tapahtuman ja kaiken arjen ulkopuolisen toiminnan kuten ohjatun toiminnan ja retkien nähtiin osaltaan tukevan kotoutumista. Elämysten ja kokemusten koettiin olevan tärkeitä ja niiden luovan positiivisia muistoja. Asiakkaidemme mielestä tapahtuma oli myös hyvä tilaisuus kokea Suomen talvi aktiviteettien muodossa ja totutella vaihteleviin sääolosuhteisiin. Meidän ohjaamisemme nähtiin olevan joustavaa ja positiivista. Ohjeistus oli selkokielistä ja sen koettiin myös olevan hyvä hetki suomenkielen opetteluun. Leikit olivat tarpeeksi yksinkertaisia ja niiden ymmärtäminen helppoa

kielitaidon tasosta riippumatta. Meidän välinen roolijako oli jäänyt hieman epäselväksi työntekijöille, jonka vuoksi syntyi vaikutelma, että Asta jäi hieman syrjään ohjeistuksesta. Kertoessamme enemmän roolijaosta työntekijöille he ymmärsivät sen olleen tarkoituksenmukaista ja siihen nähden osallistumisen hyvää.

Palautekeskustelun päätteeksi pyysimme työntekijöitä antamaan yleistä palautetta ja kehitysideoita tapahtumamme suhteen. Ensimmäisenä halusimme tietää, toivoisivatko he, vastaavanlaisen tapahtuman järjestämistä jatkossa uudestaan. Asiakkaidemme mielestä samantyyppiset tapahtumat olisivat ehdottoman tervetulleita jatkossakin, myös ulkopuolisten tahojen järjestämänä. Erityisen paljon kiitosta sai myös tapahtumanmuotoiluprosessi (ks. Luku 5) kokonaisuudessaan. Asiakkaamme olivat tyytyväisiä siihen, että muotoiluprosessi aloitettiin yhteisen määrittelyvaiheen myötä, josta ideointia jatkettiin haastattelutilanteessa ja sen perusteella. Myös suunnitteluvaihe toteutettiin heidän kanssaan yhteistyössä, jolloin heille oli kokoajan selvää millainen tapahtuma tulee toteutukseltaan olemaan. He kokivat myös palautekeskustelun ja tapahtuman arvioinnin yhdessä hyväksi loppukoorniksi. Heidän mielestään tapahtumamuotoiluprosessi oli ”kaavana” hyvä ja selkeä (ideointi, suunnittelu, toteutus, palaute) ja sitä noudattaen vastaavanlaisia tapahtumia olisi helppo toteuttaa myös heidän toimestaan. Selkeä toimintamalli ja hyvä suunnittelu helpottavat heidän mukaansa tapahtuman järjestämistä jatkossa, yllätykset osataan ottaa huomioon ja myös joustonvaraa löytyy tarvittaessa. Kehitysideoina asiakkaamme mainitsivat, että jatkossa tapahtumaan voisi osallistua myös suomalaisia perheitä, jotka toimisivat niin sanotusti mallina ja kannustajina maahanmuuttajille lasten kanssa yhdessä tekemiseen. Suomalaisten perheiden läsnäolo saattaisi myös tukea kotoutumisprosessia tehokkaammin. Toisaalta itse ajatteleimme, että näin myös suomalaisperheet saisivat uusia näkökulmia maahanmuuttoon.

Kaiken kaikkiaan asiakkaidemme mielestä päivä oli erittäin onnistunut ja todella hyvin suunniteltu kokonaisuus. Paikalla olleet perheet olivat kiittäneet työntekijöitä jälkikäteen tapahtumasta, joten asiakkaamme uskovat myös heidän pitäneen tapahtumaa onnistuneena ja virkistävänä kokemuksena.

7.2 Perheiden palaute

Meidän oli tarkoitus kerätä käyttäjiltä eli maahanmuuttajaperheiltä (lapsilta ja aikuisilta) palautetta tapahtumapäivän aikana makkaranpaiston yhteydessä, mutta saimme palautetta ainoastaan osalta lapsista. Olimme suunnitelleet eri kysymykset lapsille ja aikuisille. Lapsille suunnittelemamme kysymykset olivat: oliko heillä ollut päivän aikana mukavaa, mikä heistä oli ollut kaikkein mukavinta ja mikä tylsää. Aikuisilta puolestaan halusimme selvittää, oliko paikalle pääsy ollut helppoa, haluaisivatko he tulla vastaavanlaiseen tapahtumaan uudestaan, mikä heidän mielestään päivässä oli ollut mukavinta ja mitä voisi kehittää.

Yllättävän ohjelmamuutoksen vuoksi, palautetta ei voitu kerätä makkaranpaiston yhteydessä, vaan sen sijaan se tehtiin loppusanojen jälkeen. Tässä vaiheessa perheinä paikalle tulleet olivat jo joutuneet poistumaan paikalta, joten aikuisilta ei näin ollen palautetta saatu. Tapahtumaan ilman vanhempia osallistuneet lapset jäivät vielä odottamaan kyyditystä, joten heiltä palaute pystyttiin keräämään. Yhdeksästä paikalla olleesta lapsesta palautetta antoi viisi, koska loput neljä ehtivät poistua paikalta ennen palautteenantoa. Kaikkien palautetta antaneiden lasten mielestä päivä oli ollut mukava. Mukavimmiksi asioiksi nousi makkaranpaisto, polttopallon pelaaminen ja metsässä käyminen. Yhden lapsen mielestä myös liukastuminen oli ollut kivaa. Kaksi palautetta antaneista lapsista ei osannut nimetä mitään erityistä asiaa, joka ei olisi ollut mieleistä. Yhden lapsista mielestä tapahtuman alussa oli tylsää, kun silloin ei vielä tehty mitään, yhden mielestä käveleminen oli tylsää ja yhdellä oli kylmä. Lasten kanssa keskusteltaessa useampi heistä tiedusteli, järjestetäänkö tapahtumaa myös ensi vuonna. Kaiken kaikkiaan lapsilta saatu palaute oli positiivista ja sen perusteella vastaavanlainen tapahtuma olisi tervetullut jatkossakin.

8 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön toteuttaminen toiminnallisena tuntui meistä molemmista luonnolliselta ratkaisulta kiinnostusten kohteidemme yhdistämiseksi ja pian idea tapahtuman

järjestämisestä sosiaalialan asiakasryhmälle sai muotonsa. Asiakasryhmän valikoiduttua juuri maahanmuuttajaperheiksi kotoutumisnäkökulman huomioiminen tuli olennaiseksi osaksi opinnäytetyömme tavoitteita. Mahdollisimman laadukkaan tapahtuman tuottaminen, sekä asiakas- ja käyttäjätyytyväisyys olivat meille tärkeitä lähtökohtia alusta alkaen, joten päätimme toteuttaa tapahtuman suunnitteluprosessin palvelumuotoilun periaatteita soveltaen. (ks. luku 3.6) Näin uskoimme saavuttavamme tavoitteemme. Kahden aivan erilaisen koulutusohjelman yhdistäminen toi mukanaan haasteita opinnäytetyön tekemiseen, mutta myös ennen kaikkea uusia näkökulmia molempiin aloihin. Toinen meistä oppi ymmärtämään tapahtumansuunnittelu- ja palvelun tuottamisprosesseja ja näin ollen laajentamaan aikaisempaa käsitystään muun muassa sosiaalipuolen palvelujen tuottamisesta. Toinen meistä taas puolestaan sai lisää ymmärrystä asiakkaan merkityksestä palvelumuotoiluprosessissa ja palvelun kohdistamisesta oikealla tavalla juuri tietyille kohderyhmälle. Maahanmuuttajaperheille suunnatun tapahtuman järjestämisessä kahden eri alan tiedon yhdistäminen näin jälkikäteen ajateltuna tuntui luonnolliselta, sillä vain siten pystyimme huomioimaan kaikki tapahtumamuotoiluun liittyvät ja siihen vaikuttavat näkökulmat.

Opinnäytetyöprosessimme alkoi heinäkuussa 2011, jolloin idea kahden eri koulutusohjelman, sosiaalialan ja Degree Programme in Facility Management:n, välisestä yhteistyöstä syntyi. Tiukan aikataulun vuoksi idea eteni ajatustasolta nopeasti toteutukseen ja aiheemme hyväksyttiin molempien koulutusohjelmien toimesta, jolloin sovimme tapaamisen Jyväskylän kaupungin maahanmuuttajapalveluiden kanssa. Tapaamisen jälkeen tapahtuma alkoi saada muotonsa ja jatkoimme sen tarkempaa ideointia ja omien alojemme tiedon keruuta. Tiedonkeruun jakaminen alakohtaisesti oli mielestämme looginen ja toimiva ratkaisu, koska siten pystyimme takaamaan opinnäytetyön kannalta oleellisen tiedon valikoinnin, sekä opettamaan toinen toistamme. Aluksi haasteita loi tapahtumasuunnittelun ja palvelumuotoilun yhdistäminen selkeäksi kokonaisuudeksi, mutta kerätyn teorian pohjalta se ennen pitkää jäsentyi ja aloimme kutsua sitä termillä tapahtumamuotoilu. Tapahtumamuotoiluprosessin synnyttyä aloimme edetä suunnittelutyössämme sen mukaisesti, jolloin tärkeäksi osaksi opinnäytetyötämme nousi asiakas- ja käyttäjätyytyväisyyden varmistaminen. Näiden näkökulmien huomioimisen kannalta oleelliseksi osaksi nousi asiakkaiden ja käyttäji-

en sitouttaminen tapahtumaan. Tämän pystyimme toteuttamaan parhaiten ottamalla asiakkaat mukaan koko tapahtumanmuotoiluprosessiin. Alun perin halusimme haastatella sekä asiakkaitamme, eli Jyväskylän kaupungin maahanmuuttajapalveluiden työntekijöitä, kuin myös tapahtumamme käyttäjiä eli maahanmuuttajaperheitä. Asiakkaamme kuitenkin kokivat, että perheiden haastatteleminen ei ollut tarpeellista ja se saattaisi vaikuttaa tapahtuman virkistävyyteen heikentävästi. Näin ollen päätimme jättää tämän vaiheen kokonaan pois. Näin jälkikäteen ajateltuna käyttäjien haastatteleminen olisi voinut sitouttaa heitä enemmän tapahtumaan, joka olisi puolestaan voinut näkyä kävijämäärässä.

Haastattelussa saadut asiakkaidemme ideat ja toiveet, sekä kotoutumista tukevat tekijät otettiin mukaan tapahtumamme suunnitelmaan, jolloin se sai lopullisen muotonsa. Asiakkaat ilmaisivat toiveensa tapahtuman suhteen selkeästi ja ne olivat pääpiirteittäin yhdenmukaisia alkuperäisen suunnitelmamme kanssa. Tästä johtuen toiveiden huomioiminen oli erittäin helppoa ja tapahtuman suunnittelu vaivatonta ja mukavaa. Eniten huolta tapahtuman onnistumisesta meille tuotti lumettomuus, jonka vuoksi tapahtuma jouduttiinkin toteuttamaan alkuperäisestä suunnitelmasta poiketen. Olimme kuitenkin varautuneet tähän mielestämme hyvin, siten että tapahtuman henki edelleen säilyi rentona ja virkistävänä yhdessäolona, lumen puutteesta huolimatta. Saimme palautetta tapahtumasta muutamalta tapahtumaan osallistuneelta lapselta ja maahanmuuttajapalveluiden työntekijöiltä. Työntekijät arvioivat meidän toimintaamme tapahtumassa, sekä mahdollista jatkokehitystä. Asiakkaillemme suunnattu palautekeskustelu oli antoisa ja mielestämme hyvin suunniteltu ja toteutettu. Pohdimme kuitenkin sitä, että mikäli keskustelun vetäjänä olisi toiminut jokin ulkopuolinen taho tai jos palautteen olisi voinut antaa anonymisti, olisiko sen voinut vaikuttaa sen laatuun. Tällöin palaute ei välttämättä olisi ollut niin positiivista ja kehitettäviä tekijöitä olisi saattanut nousta esille enemmän. Käyttäjiltä kerätty palaute jäi suppeaksi ja mielestämme sen olisi voinut toteuttaa eri tavalla, esimerkiksi visuaalisen havainnollistamisen avulla. Käyttäjien suomenkielelliset rajoitteet, lähtökohdat ja asiakkaiden toive rentouttavasta tapahtumasta huomioon ottaen toimivamman palautteenkeräämismenetelmän keksiminen oli todella haasteellisesta ja sille jäi mielestämme kehittämisen varaa.

Yhteistyön Jyväskylän kaupungin maahanmuuttajanpalveluiden kanssa koimme antoisaksi ja onnistuimme rakentamaan kahden työntekijän kanssa luottamuksellisen ja välittömän suhteen. He auttoivat meitä kaikessa tarvittavassa ja olivat mielellään mukana tapahtumamuotoilun eri vaiheissa. Asiakkaistamme oli myös huomattavissa, että tapahtuman järjestäminen oli heillekin mieluista puuhaa ja sen onnistuminen tärkeää, jonka vuoksi suunnittelu ja ideointi kävivät vaivattomasti. Yhteydenpito heidän kanssaan koko prosessin ajan oli saumatonta, jolloin me molemmat osapuolet olimme ajan tasalla sen etenemisestä.

Opinnäytetyölle asettamamme tavoitteet täyttyivät pääpiirteittäin hyvin. Ensimmäisenä tavoitteenamme oli järjestää onnistunut tapahtuma palvelumuotoilun periaatteita noudattaen. Onnistuimme mielestämme yhdistämään tapahtumasuunnittelun ja palvelumuotoilun loogiseksi kokonaisuudeksi ja sen perusteella toteuttaa tapahtumamme. Myös asiakkaillemme järjestetyssä palautekeskustelussa kävi ilmi, että tapahtumamuotoiluprosessi ja sen eri vaiheet välittyivät asiakkaallemme, vaikka emme niitä missään vaiheessa heille erityisemmin kertoneetkaan. Asiakkaamme osasivat nimetä prosessin vaiheet, ymmärsivät niiden tärkeyden tapahtumanmuotoilussa ja kokivat huolellisen ideoinnin, suunnittelun, toteutuksen ja arvioinnin erittäin hyväksi menetelmäksi tapahtumaa suunniteltaessa. Heidän puheistaan kävi myös ilmi, että he aikovat jatkossa omia tapahtumia suunnitellessaan noudattaa tapahtumamuotoiluprosessin vaiheita. Mielestämme palvelumuotoilua olisi saatu vielä entistäkin paremmin sovellettua tapahtumanmuotoiluun, mikäli myös käyttäjät olisivat osallistuneet tapahtuman ideointivaiheeseen. Kehityshaasteena onkin käyttäjien sitouttaminen tapahtumaan ottamalla heidät mukaan sen ideointiin.

Toisena tavoitteenamme oli maahanmuuttajaperheiden kotoutumisen tukeminen tapahtuman avulla. Kotoutumista tukeva turvallisuusnäkökulma, sekä uudessa ympäristössä liikkuminen olivat huomioituna tapahtumamme kulussa usealla eri tavalla. Lisäksi kotoutumisen tukeminen onnistui mielestämme juuri arjesta poikkeavuudellaan ja elämyksellisyydellään. Järjestämämme tapahtuma tuki kuitenkin kokonaisvaltaista kotoutumisprossia vain pieneltä osin, eikä tarkoituksenaan ollut mullistaa kotoutumisen tukemista. Sen sijaan tärkeää oli tarjota Jyväskylän kaupungin maahanmuuttajanpalveluiden työntekijöille helposti uudestaan järjestettävissä oleva ta-

pahtumakonsepti ja suunnittelupohja. Toivoimme myös, että tapahtumamme tarjoaisi työntekijöille vaihtoehtoisen menetelmän arjen menetelmien rinnalle. Luultavasti arvokkain maahanmuuttajien opastustyö tapahtuu arjentilanteissa, mutta toisaalta rentouttava ja mukava vapaa-ajanohjelma jää pitkäksi aikaa muistoihin. Kun oppiminen tapahtuu kokemusten kautta, on se silloin monipuolisesti ihmistä koskettavaa ja aktivoivaa (Jyväskylän ammattikorkeakoulu 2010). Myös suomen kieleen ja kulttuuriin tutustuttaminen toteutui siinä mittakaavassa, missä niiden oli tarkoituskin toteutua. Kielen omaksuminen on tärkeä osa kotoutumisprosessia, joten kielelliset osuudet tapahtumassamme oli suunniteltu helposti ymmärrettäväksi ja selkeäksi (Filander ym. 2009, 167). Kommunikointi ilman tulkkia oli tarkoituksenmukaista ja toivottua. Olimme molemmat sitä mieltä, että kielen käyttäminen normaaleissa tilanteissa on paljon otollisempaa, kuin esimerkiksi kursseilla ja kouluissa opetettu kieli, kuitenkin näitä väheksymättä. Kieltä voitaisiin tukea entistä paremmin vastaavanlaisissa tapahtumissa lisäämällä visuaalista materiaalia osaksi päivän kulkua. Kuvia voisi olla esillä koko päivän ajan eri tilanteissa.

Kotoutumisen tukeminen olisi voinut olla vielä tehokkaampaa, mikäli tapahtumaan olisi osallistunut myös suomalaisia perheitä. Tällöin myös maahanmuuttajaperheiden suomalaiseen yhteisöön integroituminen olisi voinut saada tapahtuman kautta tukea. Suomalaisten perheiden läsnäolon tärkeydestä oli puhetta myös asiakkaidemme kanssa palautekeskustelun yhteydessä, joten jatkokehityksen kannalta tämän tekijän huomioimista kannattanee harkita. Mielestämme monien suomalaisten asenteet maahanmuuttajia kohtaan ovat usein epäluuloisia ja jopa negatiivisia. Filandrin mukaan maahanmuuttaja ei sopeudu suomalaiseen yhteisöön täysin ennen valtakulttuurinedustajien hyväksyntää (Filander ym. 2009, 170–171). Ihmisten asenteisiin ja uskomuksiin vaikuttaminen on iso tulevaisuuden haaste, joita on vaikeaa muuttaa nopeasti. Kuitenkin pienin askelein ja teoin asenteisiin voidaan saada muutosta aikaan. Esimerkiksi kantaväestön tuominen mukaan erilaisiin maahanmuuttajille suunnattuihin tapahtumiin ja toimintoihin olisi ihanteellista. Myös arjen kohtaamiset olisivat otollisia tutustumiselle ja integroitumiselle kantaväestön kanssa. Täydellistä integraatiota tullaan tuskin koskaan saavuttamaan, vaikka se olisikin ihanne tilanne kotoutumista ajatellen. Integraatiossa maahanmuuttaja säilyttää omaa kulttuuriaan ja samalla sopeutuu uuteen kulttuuriin (Räty 2002, 126).

Viimeisenä tavoitteenamme oli järjestää tapahtuma, jossa kaikilla siihen osallistuneilla on hauskaa ja saamamme palautteen perusteella tämä tavoite onnistui mielestämme erittäin hyvin. Tapahtumamme osallistuvia perheitä oli toivottuun määrään nähden vähän. Lisäksi saimme tapahtuman käyttäjiltä vähäistä palautetta, jonka lisäksi saatu palaute oli ainoastaan lapsilta. Mietimme, mikäli perheitä olisi ollut enemmän tai palautetta olisi saatu useammalta henkilöltä, olisiko se voinut osaltaan vaikuttaa palautteen laatuun. Lapset ovat yleensä kokemuksiemme mukaan välittömiä mielipiteissään, joten ainakin käyttäjien palautetta voidaan pitää suhteellisen luotettavana. Käyttäjien palautteenannon tehokkuuteen voisi myös kiinnittää tulevaisuudessa enemmän huomiota. Tässäkin tilanteessa havainnollistaminen kuvien avulla voisi auttaa heitä, joille suomenkieli on vielä haasteellista. Emme saaneet tapahtumasta juurikaan negatiivista palautetta työntekijöiltä. Toisaalta mikäli Jyväskylän kaupungin maahanmuuttajapalvelut olisivat maksaneet tapahtuman suunnittelusta tai sen käyttäjät sisäänpääsystä, olisi palaute voinut olla erilaista.

Vastaavanlaista alusta loppuun itse suunniteltua talvi-teemaista tapahtumaa maahanmuuttajille opinnäytetyönä emme löytäneet. Sen sijaan Humanistisessa ammattikorkeakoulussa opinnäytetyönä on tehty tutkimus, jossa tutkittiin monikulttuurisen tapahtuman merkitystä maahanmuuttajien integroitumisen helpottamiseksi suomalaiseen yhteiskuntaan. ”Come as you are”-tapahtuman tarkoituksena oli tuoda eri kulttuuritaustaisia ihmisiä yhteen hauskan ja rennon ajanvieton pariin yhdistämällä ihmisiä yli kulttuurirajojen (Lappalainen 2010, 25). Tässä opinnäytetyössä keskityttiin kuitenkin toiminnallisuuden ja tapahtuman suunnittelun sijaan tutkimukseen, joten opinnäytetyömme olivat jo lähtökohtaisesti erilaisia. Toinen aiheitamme sivuttava opinnäytetyö on Noora Tikkasen Mikkelin ammattikorkeakoulussa tekemä opinnäytetyö aiheena Monikulttuuristen perheretkien suunnittelu ja toteutus. Tässä opinnäytetyössä Tikkanen oli ideoinut Monikulttuuriskeskus kompassin organisoimalle perheretkelle ohjelman ja vastannut sen toteutuksesta (Tikkanen 2010, 12). Tässä opinnäytetyössä oli keskitytty ohjelman ideointiin ja toteutukseen organisoinnin sijaan. Näin ollen opinnäytetyömme erikoisuutena voidaankin katsoa olevan palvelumuotoilun yhdistäminen tapahtumasuunnittelun kanssa. Näiden elementtien yhdistäminen maahanmuuttajaperheille järjestetyssä tapahtumassa lisäävät opinnäyte-

työmme erityisyyttä. Opinnäytetyössämme on kuitenkin jatkokehityksen varaa, joten pohdimme tulevaisuuden kannalta sopivia jatkotutkimusaiheita. Yhdeksi tärkeäksi kehityshaasteeksi esille nousi suomalaisten perheiden mukaan tuominen tapahtumaan. Näin ollen tulevaisuudessa voisi toteuttaa opinnäytetyön, jossa maahanmuuttajille suunnattu tapahtuma saisi monikulttuurisemman näkökulman ja samalla suomalaisten asennoituminen maahanmuuttajia kohtaan voitaisiin viedä parempaan suuntaan.

Maahanmuuttajien kotoutumista Suomeen tulisi mielestämme tukea kaikin mahdollisin keinoin. Lisäksi maahanmuuttajien ääni tulisi saada kuuluvaksi heille suunnattuja palveluja suunniteltaessa ja toteuttaessa. Kaiken kaikkiaan monikulttuurisuus ja maahanmuutto tulisi nähdä positiivisina ja suomalaista kulttuuria rikastuttavina asioina ja näin ollen niitä tulisi vaalia entistä enemmän.

LÄHTEET

Ahaa! Avaimia monikulttuuriseen kohtaamiseen - materiaali. 2006. Nelipala – hanke. Viitattu 12.10.2011. <http://www.ahaa-avaimia.fi/>.

Ahokas, P. 2011. Perussuomalaisten Hakkarainen sai ryhmältään varoituksen. Helsingin Sanomat 27.10.2011. Viitattu 15.11.2011.
<http://www.hs.fi/politiikka/Perussuomalaisten+Hakkarainen+sai+ryhm%C3%A4lt%C3%A4%C3%A4n+varoituksen/a1305548113569>

Alitolppa-Niitamo, A., Sörderling, I., Fågel, S. 2005. Olemme muuttaneet. Näkökulmia maahanmuuttoon, perheiden kotoutumiseen ja ammatillisen työn käytäntöihin. Vammala: Vammalan Kirjapaino Oy.

Allen, J., O'Toole, W., Harris, R., McDonnell, I. 2008. Festival & Special Event Management 4th edition. Milton: John Wiley & Sons Australia Ltd.

Bowdin, G., Allen, J., O'Toole, W., Harris, R., McDonnell, I. 2006 Events Management 2nd edition. Oxford: Elsevier Ltd.

Convention industry council. 2011. Apex Industry Glossary. Viitattu 15.11.2011.
<http://www.conventionindustry.org/StandardsPractices/APEX/glossary.aspx>

Filander, K., Vanhalakka, M. 2009. Yhteisöllisyys liikkeessä. Jyväskylä: Gummeruksen kirjapaino Oy.

Halla-aho, J. 2005. Uudesta yksittäistapauksesta. Skripta: Kirjoituksia oppoavasta Länestä 2.10.2005. Viitattu 15.11.2011
http://www.halla-aho.com/scripta/uudesta_yksittaistapauksesta.html

Hirsjärvi, S., Hurme, H. 2009. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Härkäpää, K., Peltola, U. 2005. Maahanmuuttajien työllistymisen tukeminen ja kuntoutusluotsaus. Helsinki: Yliopistopaino.

Infopankki. 2005. Suomalainen tapakulttuuri. Viitattu 3.10.2011.
<http://www.infopankki.fi/fi-Fi/home/>, Tervetuloa Suomeen!, suomalainen tapakulttuuri.

Jyväskylän Amattikorkeakoulu. 2012. Degree Programme in Facility Management. Viitattu 9.4.2012. <http://www.jamk.fi>, koulutus, tutkinnot, AMK-tutkinnot; nuorten koulutus, matkailu- ja ravitsemusala, degree programme in facility management.

Jyväskylän Ammattikorkeakoulu. 2012. Sosiaalialankoulutusohjelma. Viitattu 9.4.2012. <http://www.jamk.fi/>, koulutus, tutkinnot, AMK-tutkinnot; nuorten koulutus, sosiaali- ja terveysala, sosiaalialan koulutusohjelma.

Jyväskylän Ammattikorkeakoulu. 2011. Palvelumuotoilusta matkailun kilpailutekijä. Viitattu 30.11.2011. <http://www.jamk.fi/>, tutkimus- ja kehitystyö, matkailun ja elämystuotannon osaamisklusteri, palvelumuotoilu.

Jyväskylän Ammattikorkeakoulu. Ammatillinen opettajakorkeakoulu. 2010. Humanistinen/Kokemuksellinen oppiminen. Viitattu 3.3.2012. <http://oppimateriaalit.jamk.fi/oppimiskasitykset/oppimiskasitykset/humanistinen-kokemuksellinen-oppiminen/>, Avoin oppimateriaali. Oppiminen ja oppimiskäsitykset.

Jyväskylän kaupunki. n.d. Maahanmuuttajapalvelut. Viitattu 21.10.2011. <http://www.jkl.fi/sote/maahanmuuttajat/maahanmuuttajapalvelut>.

L 20.1.2004/21.Yhdenvertaisuuslaki. Säädös valtion säädöstietopankki Finlexin sivustolla. Viitattu 10.11.2011. <http://www.finlex.fi/>, lainsäädäntö, ajantasainen lainsäädäntö.

L 22.9.2000/812. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta oikeuksista. Säädös valtion säädöstietopankki Finlexin sivustolla. Viitattu 4.4.2012. <http://www.finlex.fi/>, lainsäädäntö, ajantasainen lainsäädäntö.

L 9.4.1999/493. Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta. Säädös valtion säädöstietopankki Finlexin sivustolla. Viitattu 10.10.2011. <http://www.finlex.fi/>, lainsäädäntö, ajantasainen lainsäädäntö.

Lappalainen, J. 2010. Come as you are. Monikulttuuriseen tapahtumaan osallistuminen maahanmuuttajan kotoutumisen tukena. Opinnäytetyö. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Kansalasitoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma. Viitattu 19.3.2012. <http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/20450/OPINNAYTETYO.pdf?sequence=1>.

Maahanmuuttovirasto. n.d. Sanasto. Viitattu 11.10.2011. http://www.migri.fi/medialle/nimi_ ja_ kaannokset/sanasto

Maahanmuuttovirasto. n.d. Kaaviokuva: Kiintiöpakolaisten valinta. Viitattu 11.11.2011. http://www.migri.fi/download/15967_kiintiopakolaiset.pdf

Oksi-Walter, P., Roos, J., Viertola-Cavallari, R. 2009. Monikulttuurinen perhe. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Räty, M. 2002. Maahanmuuttaja asiakkaana. Helsinki: Tammi.

Tessieri, E. 2010. Suomen maahanmuuttokeskustelu. Migrant Tales. Viitattu 15.1.2012. <http://nemoo.wordpress.com/2010/03/21/paakirjoitus-suomen-maahanmuuttokeskustelu/>

Tikkanen, N. 2010. Monikulttuuristen perheretkien suunnittelu ja toteutus. Opinnäytetyö. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Kulttuurituotannon koulutusohjelma. Viitattu 18.3.2012.

http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/21897/Tikkanen_Noora.pdf?sequence=1

Turja, T. 2011. Eduskunnan ilmapiiri on ollut huonompikin. Helsingin Sanomat 8.10.2011. Viitattu 14.12.2011

<http://www.hs.fi/paakirjoitukset/Eduskunnan+ilmapiiri+on+ollut+huonompikin/a1305546760077>

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy

Vallo, H., Häyrynen, E. 2003. Tapahtuma on tilaisuus – Opas onnistuneen tapahtuman järjestämiseen. Helsinki: Tietosanoma

Vilkkä, H., Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Watt, D. 1998. Event Management in Leisure and tourism. Harlow: Addison Wesley Longman.

LIITTEET

LIITE 1. Haastattelukysymykset Jyväskylän kaupungin maahanmuuttajapalveluiden työntekijöille

Osio 1.

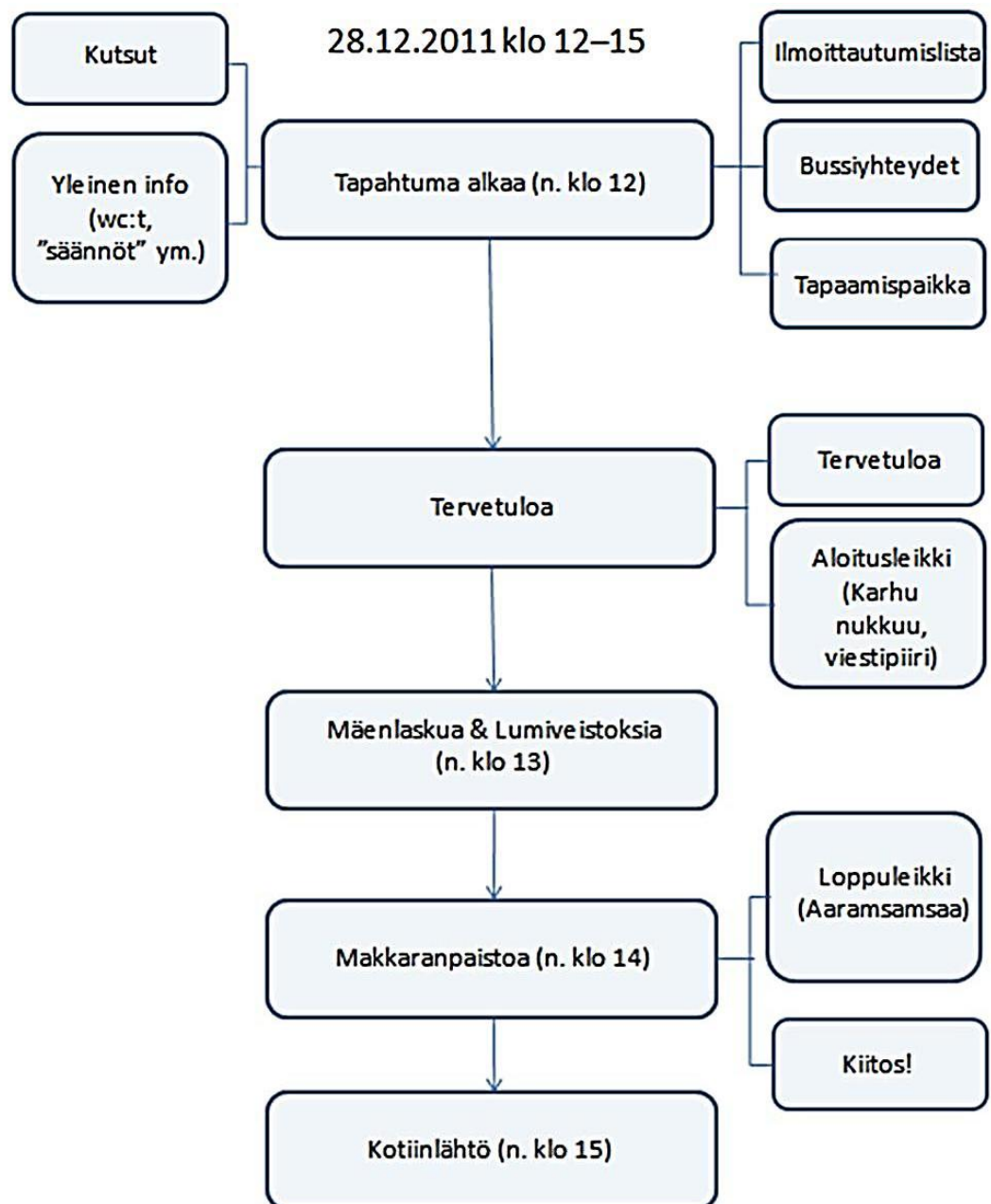
1. Mistä perheet ovat kotoisin?
2. Miksi perheet ovat tulleet Suomeen?
3. Kuinka kauan perheet ovat olleet Suomessa
4. Tämän hetkinen kielitaito? Kuinka hyvin osaavat suomea?
5. Käyvätkö vanhemmat töissä?
6. Ovatko lapset päiväkodissa/koulussa?

Osio 2.

1. Millaisia tavoitteita teillä on tapahtuman suhteen? (Esim. suomalaisen kulttuuriin perehdyttäminen, hauskanpito jne.)
2. Millaisia toiveita/ideoita teillä on tapahtuman toiminnan suhteen? (Pelejä, leikkejä muuta aktiviteettia)
3. Millaisia vaikutuksia toivotte tapahtumalla olevan maahanmuuttajiin
 - a. Yksilönä?
 - b. Perheenä?
4. Miten uskotte tapahtuman todellisuudessa vaikuttavan maahanmuuttajiin
 - a. Yksilönä?
 - b. Perheenä?

Osio 3.

1. Mitkä ovat mielestänne tärkeimpiä kotoutumiseen vaikuttavia tekijöitä?
2. Millaisia asioita mielestänne tulisi ottaa huomioon kohdatessa maahanmuuttajia asiakkaana?
3. Millaista toimintaa, tai millaisia palveluita maahanmuuttajaperheille tulisi mielestänne tarjota kotoutumisprosessin tukemiseksi?
4. Miten suomalaisyhteisö voisi mielestänne toiminnallaan tukea kotoutumisprosessia mahdollisimman hyvin?

LIITE 2. Tapahtumapäivän alustava suunnitelma

Talvipäivä

28.12.2011

Hei!

Teidän perheenne on kutsuttu viettämään hauskaa talvipäivää. Talvipäivä järjestetään Laajavuoren laskettelukeskuksessa 28.12. klo 12-15.

Luvassa on:

- ❖ Mäenlaskua
- ❖ Lumiveistosten tekoa
- ❖ Makkaran paistoa
- ❖ Pelejä ja leikkejä

Ota mukaan:

- ❖ Pulkka tai liukuri
- ❖ Lämmintä vaatetta
- ❖ Koko perhe
- ❖ Iloinen ja reipas mieli



LIITE 4. Kulkuyhteydet

Näin pääset paikalle



Linja-autoyhteydet:

Laajavuoreen pääsee keskustasta, Forumin edestä linja-autolla numero 25K. Linja-auto lähtee pysäkiltä 6 klo 11.30 tai 11.50. Voit tulla kummalla yhteydellä tahansa.

Keskustaan pääset:

Kuokkalasta linja-autolla numero 18 ja 19

Huhtasuolta linja-autolla numero 25K

Keltinmäestä linja-autolla numero 27

LIITE 5. Palautekeskustelukysymykset Jyväskylän kaupungin maahanmuuttajapalveluille

Osio 1. Kutsu

1. Mitä mieltä olitte kutsusta?
2. Oliko kutsussa oleva ohjeistus paikalle pääsystä riittävä?

Osio 2. Asiakkaan toiveet

1. Toivoitte: Rentoutumista, hauskanpitoa, lumen kanssa leikkimistä.
 - a. Miten toteutui?
 - b. Miten olisi voinut toteutua paremmin?
 - c. Miten me olisimme voineet vaikuttaa toteutumiseen?
2. Toivoitte: Ohjelma ei olisi liian ohjattua/aikataulutettua.
 - a. Miten toteutui?
 - b. Miten olisi voinut toteutua paremmin?
 - c. Miten me olisimme voineet vaikuttaa toteutumiseen?
3. Toivoitte: Perheille yhteistä tekemistä ja yhdessäoloa
 - d. Miten toteutui?
 - a. Miten olisi voinut toteutua paremmin?
 - b. Miten me olisimme voineet vaikuttaa toteutumiseen?
4. Toivoitte: Yhteisen aloituksen ja infon, sekä kyltin.
 - a. Miten toteutui?
 - b. Miten olisi voinut toteutua paremmin?
 - c. Miten me olisimme voineet vaikuttaa toteutumiseen?
5. Toivoitte: Vanhempien osallistumista aktiviteetteihin.
 - a. Miten toteutui?
 - b. Miten olisi voinut toteutua paremmin?
 - c. Miten me olisimme voineet vaikuttaa toteutumiseen?

Osio 3. Kotoutuminen

1. Vaikuttiko tapahtuma turvalliselta ympäristöltä?
2. Kuinka arvioisitte meidän,
 - a. ohjaamista?
 - d. käyttäytymistä tapahtumassa?
3. Oliko meidän ohjeistus ja ulosanti mielestänne selkokielistä ja ymmärrettävää?
4. Näettekö että tapahtuma tukee osaltaan kotoutumista?

Osio 4. Yleinen palaute ja kehitysideat

1. Näettekö, että vastaava tapahtuma voitaisiin järjestää uudestaan?
2. Kehitysideoita?
3. Yleinen palaute? (arvosana)